

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO DE LA RED DE SALUD
LEONCIO PRADO

TESIS
PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
ECONOMISTA

Elaborado por:

Ciro Cárdenas Ramírez

Tingo María – Perú

2022



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N°024-2022-FCEA-EPE-UNAS

A los 02 días del mes de diciembre de 2022, reunidos en la sala virtual de la plataforma Microsoft Teams de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, siendo las 9:00 a.m, se instaló el jurado calificador designado mediante Resolución 123/2022-D-FCEA de fecha 25 de abril de 2022; a fin de dar inicio a la sustentación del informe de tesis para optar el título profesional de economista, titulada:

**GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO DE LA RED DE SALUD
LEONCIO PRADO**

A cargo del bachiller **CIRO CÁRDENAS RAMÍREZ**

Luego de la exposición y absuelto las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, siendo el resultado la nota siguiente:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : BUENO

Acto seguido, a horas 10:07 a.m. el presidente dio por culminada la sustentación, procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado y asesor, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

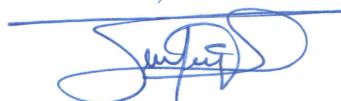
Tingo María, 02 de diciembre del 2022.


M.Sc. Alpino ACOSTA PINEDO
Presidente del jurado




M.Sc. Ender LÓPEZ TEJADA
Miembro del jurado


M.Sc. Kenet AGUILAR GUIZADO
Miembro del jurado


M.Sc. José N. SUÁREZ GONZÁLES
Asesor



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL
(RIDUNAS)

Correo: repositorio@unas.edu.pe



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 121 - 2023 - CS-RIDUNAS

El Coordinador de la Oficina de Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El trabajo de investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Facultad:

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de investigación	
-------	---	--------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO DE LA RED DE SALUD LEONCIO PRADO	Ciro Cárdenas Ramírez	23% Veintitrés

Tingo María, 22 de mayo de 2023


Mg. Ing. García Villegas, Christian
Coordinador del Repositorio Institucional
Digital (RIDUNAS)



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
OFICINA DE INVESTIGACIÓN

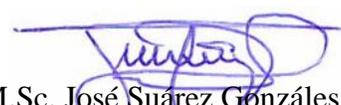
UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA

REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULO UNIVERSITARIO,
INVESTIGACIÓN DOCENTE Y TESIS TA

I. DATOS GENERALES DE PREGRADO

Universidad	: Universidad Nacional Agraria de La Selva	
Facultad	: Ciencias Económicas Y Administrativas	
Título de Tesis	: Gestión del recurso humano de la Red de Salud Leoncio Prado	
Autor	: Ciro Cárdenas Ramírez	
Asesor de Tesis	: José Suárez Gonzales	
Escuela Profesional	: Escuela Profesional de Economía	
Programa de Investigación	: Economía Aplicada	
Línea (s) de Investigación	: Gestión pública	
Eje Temático de Investigación	: Gestión del recurso humano	
Lugar de Ejecución	: Tingo María	
Duración	Fecha de Inicio	: 13/04/2022
	Término	: 18/10/2022
Financiamiento	: Propio	


Bach. Ciro Cárdenas Ramírez
Tesis ta


M.Sc. José Suárez González
Asesor

DEDICATORIA

A mis queridos padres, mis tías y hermanas; quienes siempre me apoyaron en todo mi desarrollo personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Escuela profesional de Economía de la UNAS, quienes me apoyaron con sus conocimientos en mi formación profesional

ÍNDICE

RESUMEN	viii
ABSTRAC	ix
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.1 Contexto	1
1.1.2 El problema de investigación	2
1.1.2.1 Descripción	2
1.1.2.2 Explicación.....	3
1.1.3 Interrogantes	4
1.2 Justificación	4
1.2.1 Teórica.....	4
1.2.2 Práctica	4
1.3 Objetivos.....	5
1.3.1 General	5
1.3.2 Específicos.....	5
1.4 Hipótesis y Modelo.....	5
1.4.1 Formulación.....	5
1.4.2 Variables e Indicadores	6
1.4.3 Modelo.....	6
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	8
2.1 Población y Muestra	8
2.1.1 Población	8
2.1.2 Muestra	8
2.2 Tipo de investigación.....	8
2.3 Nivel de investigación	8

2.4	Unidad de análisis	8
2.5	Métodos	8
2.6	Instrumentos de investigación	9
2.7	Técnicas	9
2.7.1	Análisis bibliográfico	9
2.7.2	Análisis estadístico y econométrico	9
CAPÍTULO III. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA		10
3.1	Teorías	10
3.1.1	Gestión de recursos humanos	10
3.1.2	Influencia en el comportamiento individual dentro de las organizaciones	19
3.2	Conceptos.....	26
3.3	Antecedentes.....	28
CAPÍTULO IV. RESULTADOS		31
4.1	Resultados descriptivos.....	31
4.1.1	Aspectos generales de los trabajadores administrativos de la Red de Salud de Leoncio Prado	31
4.1.2	Características de la gestión de recursos humanos	35
4.1.3	Características del déficit de recursos humanos.....	42
4.1.4	Características del personal no capacitado.....	48
4.2	Estimación del modelo planteado	54
4.2.1	Análisis de indicadores estadísticos	55
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS		59
5.1.	Balance global.....	59
5.2.	Relación entre variables.....	59
5.3.	Discusión con trabajos anteriores.	60

CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES.....	62
BIBLIOGRAFÍA	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Página
Tabla 1 <i>Distribución de IPRESS según categoría 2021 - región Huánuco</i>	1
Tabla 2 <i>Distribución según su región de procedencia</i>	31
Tabla 3 <i>Población distribuida según su edad</i>	32
Tabla 4 <i>Población distribuida según su estado civil</i>	33
Tabla 5 <i>Población distribuida según su nivel de educación</i>	33
Tabla 6 <i>Población distribuida según antigüedad como trabajadores de la Red de Salud Leoncio Prado</i>	34
Tabla 7 <i>La Red de Salud cuenta con una buena planificación y organización institucional</i>	35
Tabla 8 <i>La Red de Salud brinda una buena gestión de su recurso humano</i>	36
Tabla 9 <i>Participación en la definición de metas y actividades de la Red de Salud</i>	37
Tabla 10 <i>Importancia de que el personal administrativo se involucre en los procesos administrativos en la Red de Salud</i>	38
Tabla 11 <i>Satisfacción con respecto la gestión de recursos humanos que se da al personal administrativo</i>	39
Tabla 12 <i>La Red de Salud alcanza sus objetivos estratégicos</i>	40
Tabla 13 <i>Los objetivos estratégicos de la Red de Salud repercuten en el logro de su misión y visión</i>	41
Tabla 14 <i>Con que frecuencia realiza trabajos de horas extras para cumplir con su labor</i>	42
Tabla 15 <i>Frecuencia con el cual realiza exceso de trabajo o carga laboral en la Red de Salud</i>	43
Tabla 16 <i>El área o dependencia donde labora es de su especialidad o competencia profesional</i>	44
Tabla 17 <i>Importancia de contar con personal suficiente para las labores administrativas</i>	45
Tabla 18 <i>Cantidad de trabajadores en su área de trabajo es suficiente</i>	46
Tabla 19 <i>Vacantes laborales para su área de trabajo</i>	47
Tabla 20 <i>El área o dependencia cuenta con un programa de capacitación al personal</i> ...	48

Tabla 21 <i>Frecuencia con el que recibió capacitación por parte de la Red de Salud</i>	49
Tabla 22 <i>La Red de Salud debe de capacitar al personal administrativo en temas relacionado a su labor cotidiana</i>	50
Tabla 23 <i>Frecuencia con la que participa en charlas o eventos sociales que se desarrollan en la Red de Salud</i>	51
Tabla 24 <i>Frecuencia con la que participa en eventos o capacitaciones por sus propios medios</i>	52
Tabla 25 <i>Importancia de capacitar al personal administrativo de manera continua por parte de la Red de Salud</i>	53
Tabla 26 <i>Resultados del modelo estimado</i>	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Página
Figura 1 <i>Distribución según su región de procedencia</i>	31
Figura 2 <i>Población distribuida según su edad</i>	32
Figura 3 <i>Población distribuida según su estado civil</i>	33
Figura 4 <i>Población distribuida su nivel de educación</i>	34
Figura 5 <i>Población distribuida según antigüedad como trabajadores de la Red de Salud Leoncio Prado</i>	35
Figura 6 <i>La Red de Salud cuenta con una buena planificación y organización institucional</i>	36
Figura 7 <i>La Red de Salud brinda una buena gestión de su recurso humano, específicamente al personal administrativo</i>	37
Figura 8 <i>Participación en la definición de metas y actividades de la Red de Salud</i>	38
Figura 9 <i>Importancia de que el personal administrativo se involucre en los procesos administrativos de la Red de Salud</i>	39
Figura 10 <i>Satisfacción con respecto la gestión de recursos humanos que se da al personal administrativo</i>	40
Figura 11 <i>La Red de Salud alcanza sus objetivos estratégicos</i>	41
Figura 12 <i>Los objetivos estratégicos de la Red de Salud repercuten en el logro de su misión y visión</i>	42
Figura 13 <i>Con que frecuencia realiza trabajos de horas extras para cumplir con su labor</i>	43
Figura 14 <i>Frecuencia con el cual realiza exceso de trabajo o carga laboral en la Red de Salud</i>	44
Figura 15 <i>El área o dependencia donde labora es de su especialidad o competencia profesional</i>	45
Figura 16 <i>Importancia de contar con personal suficiente para las labores administrativas</i>	46
Figura 17 <i>Cantidad de trabajadores en su área de trabajo es suficiente</i>	47

Figura 18 <i>Vacantes laborales para su área de trabajo</i>	48
Figura 19 <i>El área o dependencia cuenta con un programa de capacitación al personal..</i>	49
Figura 20 <i>Frecuencia con el que recibió capacitación por parte de la Red de Salud</i>	50
Figura 21 <i>La Red de Salud debe de capacitar al personal administrativo en temas relacionado a su labor cotidiana.....</i>	51
Figura 22 <i>Frecuencia con la que participa en charlas o eventos sociales que se desarrollan en la Red de Salud.....</i>	52
Figura 23 <i>Frecuencia con la que participa en eventos o capacitaciones por sus propios medios</i>	53
Figura 24 <i>Importancia de capacitar al personal administrativo de manera continua por parte de la Red de Salud</i>	54
Figura 25 <i>Gráfica de distribución Fisher (F).....</i>	56
Figura 25 <i>Gráfica de distribución T Student</i>	57

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar de qué manera el déficit de recursos humanos y personal no capacitado influye en la gestión del recurso humano de la Red de Salud Leoncio Prado. Asimismo, la investigación es de tipo transversal, a un nivel explicativo, en base a una población de 25 trabajadores administrativos de la Red de Salud de Leoncio Prado. Los resultados muestran que el Déficit de Recursos Humanos (DRH) y Personal No Capacitado (PNC) influyen de manera significativa en la Gestión del Recurso Humano (GRH) de la Red de Salud de Leoncio Prado, a un nivel de significancia del 5%. Respecto al déficit de recursos humanos en la Red de Salud de Leoncio Prado se determinó que: El 44% de los trabajadores administrativos menciona que ocasionalmente se quedan a realizar exceso de trabajo. El 56% resalto la importancia de contar con personal suficiente. El 52% mencionó que la cantidad de trabajadores no es suficiente. Respecto al personal no capacitado en la Red de Salud de Leoncio Prado se determinó que: El 84% de los trabajadores administrativos mencionan que el área o depende no cuenta con un programa de capacitación al personal. El 72% menciona que nunca ha recibido capacitación por parte de la Red de Salud. El 44% está totalmente de acuerdo en que se debe capacitar al personal administrativo. El 56% nunca ha participado en charlas o eventos sociales de la Red de Salud. Además, todos los trabajadores administrativos consideran la importancia de capacitar al personal administrativo, en donde el 60% considera importante y el 40% muy importante. El Déficit de Recursos Humanos tiene influencia significativa en la Gestión del Recurso Humano, debido a que el T_c (-2.963945) es menor al T_t (-2.074). El Personal No Capacitado tiene influencia significativa en la Gestión del Recurso Humano, debido a que el T_c (-3.804248) es menor al T_t (-2.074).

Palabras claves: Gestión, recursos humanos, objetivos estratégicos

ABSTRACT

The objective of the present research was to analyze the manner in which the deficit in human resources and untrained personnel influenced the human resource management for the Leoncio Prado health network. At the same time, the research was of a cross-sectional type, at an explanatory level, based on a population of twenty five administrative employees of the Leoncio Prado health network. The results showed that the deficit in human resources (DRH – acronym in Spanish) and the untrained personnel (PNC – acronym in Spanish) influenced the human resources management (GRH – acronym in Spanish) for the Leoncio Prado health network in a significant manner, at a significance level of 5%. With respect to the deficit in human resources in the Leoncio Prado health network, it was determined that 44% of the administrative employees mentioned that they occasionally stayed to do excess work; 56% highlighted the importance of having sufficient personnel; and 52% mentioned that the quantity of employees was not sufficient. With respect to the untrained personnel in the Leoncio Prado health network, it was determined that 84% of the administrative employees mentioned that their area or dependence did not have a training program for personnel; 72% mentioned that they had never received training on behalf of the health network; 44% were completely in agreement that administrative personnel should be trained; and 56% had never participated in the health network's lectures or social events. Moreover, all of the administrative employees believed that it was important to train the administrative personnel, where 60% considered it to be important, and 40% [considered it to be] very important. The human resources deficit had a significant influence on the human resource management due to the fact that the T_c (-2.963945) was less than the T_t (-2.074). The untrained personnel had a significant influence on the human resource management, due to the fact that the T_c (-3.804248) was less than the T_t (-2.074).

Keywords: management, human resources, strategic objectives

CAPÍTULO I.

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Contexto

En territorio peruano, al igual que en otros países de Latinoamérica, existen deficiencias en la administración de los servicios primarios de salud. De acuerdo con el MINSA (Ministerio de Salud), el 14 % de los establecimientos de atención primaria tienen habilidades administrativas, incluso la planificación y la gestión. En otros territorios, el 32 % de las entidades disponen con infraestructuras adecuadas, solo el 25 % tiene equipo suficiente y apenas el 29 % cuenta con personal capacitado. Bajo este contexto, se aprecia la deficiencia de la gestión de los establecimientos de salud, reflejado en escasez de recurso humano, deficiente infraestructura, aunado a ello, la falta de insumos y medicamentos, y déficit presupuestal, todo esto hace que los establecimientos de salud no brinden servicio de calidad y una satisfacción de los usuarios. (Espinoza et al., 2020)

A nivel regional, se encuentran desconcentradas las Direcciones Regionales de Salud (DIRESA), y estos a su vez, en Redes de Salud y Hospitales. La región Huánuco cuenta con tres hospitales y 326 establecimientos entre puestos de salud, centro de salud y centro de salud mental comunitario. En la siguiente tabla se demuestra.

Tabla **1**

Distribución de IPRESS según categoría 2021 - región Huánuco

IPRESS	CATEGORÍA							TOTAL
	I-1	I-2	I-3	I-4	II-1	II-2	II-E	
Puesto de salud	161	106						267
Centro de salud			51	4				55
Centro de salud mental comunitario			4					4

Hospitales					1	1	1	3
TOTAL	161	106	55	4	1	1	1	329

Fuente: Dirección Regional de Salud (DIRESA), 2022

El personal de salud es una parte integral de la producción de servicios de salud y, por lo tanto, contribuye a la implementación efectivas de la política de salud y también a las organizaciones del sistema de salud y los servicios pertinentes.

(García et al., 2015)

Todas las instituciones dependen de personas competentes, motivadas, integradas y productivas para lograr sus objetivos. Encontrar a las personas adecuadas y tratarlas correctamente requiere una función de recursos humanos eficaz.

(Morales, 2012)

1.1.2 El problema de investigación

1.1.2.1 Descripción

Todos los integrantes activos de la red de salud de Leoncio Prado participan en el proceso de gestión del personal. Esto incluye a la dirección general, encargada de las funciones de dirección, así como el personal involucrado en la negociación de contratos y a cada representante sindical. Para garantizar la efectividad laboral de los empleados de la organización, es fundamental establecer la política de personal y definir las responsabilidades sociales de acuerdo a los objetivos institucionales. Además, se requieren métodos eficientes para reclutar, retener y fomentar el crecimiento profesional del recurso humano.

No obstante, en esta institución existen problemas relacionados a ello a pesar de la existencia de instrumentos administrativos reglamentarios. A la actualidad, hay un área de recursos humanos este carece de una planificación y organización, siendo este la base para tener una buena gestión. Ello genera muchas veces que se tenga una mala gestión de recurso humano debido a que no se logran alcanzar los objetivos estratégicos, existe incumplimiento de metas y actividades,

hay poco conocimiento en los procesos administrativos y los trabajadores no tienen una buena satisfacción laboral.

Por lo tanto, es importante aprender la gestión de recursos humanos relacionada con todos los servicios de la red de Salud de Leoncio Prado, puesto que son los recursos más significativos que una entidad sanitaria pueda disponer para alcanzar su objetivo estratégico planteado. Por ello, es necesario implementar acciones que estén orientados a la búsqueda de eficiencia de la gestión de recursos humanos, ante la falta de conocimiento sobre ello, este estudio pretende analizar de qué manera el déficit de recursos humanos y personal no capacitado influye en las gestiones de los recursos humanos de la Red de Salud Leoncio Prado.

1.1.2.2 Explicación

Uno de los factores que explica a la gestión del recurso humano es el déficit de este. Esto es debido a la existencia de poco recursos humanos, es decir, no existe suficiente personal administrativo en las diferentes áreas de la institución. Hay áreas en las que el número de trabajadores es menor a lo que se menciona en el Cuadro de Asignación de Personal (CAP), todo ello sucede debido a que no se logran cubrir las vacantes, por tanto la parte administrativa realiza un exceso de trabajo durante la jornada laboral y en muchas veces trabajan horas extras para culminar las actividades que fueron asignadas para un día determinado. Esto genera estrés para los días posteriores de la semana, lo cual dificulta el cumplimiento adecuado de sus actividades y esto hará que tengan un mal desempeño laboral. En algunos casos ciertos personales se hacen cargo de subáreas y actividades que no son de su competencia.

Un factor explicativo de la variable dependiente es la existencia de personal no capacitado en la Red de Salud. El personal administrativo debería conocer su función, no obstante, en algunos casos lo emplean de manera inadecuada debido a su poca o nula capacitación recibida, lo cual dificulta un adecuado desempeño en la parte administrativa. A pesar de todo ello esta institución a la fecha no tienen un programa de capacitación orientado a los trabajadores administrativos, si bien es cierto los servidores administrativos se

capacitan por voluntad de ellos mismos y con propios recursos, se podría decir que lo realizan con poca frecuencia.

Los aspectos indicados líneas arriba señalan la poca relevancia que se brinda al personal administrativo que trabajan en esta entidad, no solo en el aspecto de las horas de trabajo por la escasez de personal, sino también en el desarrollo profesional.

1.1.3 Interrogantes

1.1.3.1 General

¿Cuál es la influencia del déficit de recursos humanos y personal no capacitado en la gestión del recurso humano de la Red de Salud Leoncio Prado?

1.1.3.2 Específicos

- ¿Cuál es la característica del déficit de recursos humanos en la Red de Salud Leoncio Prado - 2022?
- ¿Cuál es la característica del personal no capacitado en la Red de Salud Leoncio Prado - 2022?
- ¿De qué manera el déficit de recursos humanos influye en la gestión del recurso humano de la Red de Salud Leoncio Prado - 2022?
- ¿De qué manera el personal no capacitado influye en la gestión del recurso humano de la Red de Salud Leoncio Prado - 2022?

1.2 Justificación

1.2.1 Teórica

El estudio por desarrollarse busca promover la investigación y producción de literatura teórica referente a la gestión del recurso humano, tomando en cuenta el análisis de la relación del déficit de recurso humano y personal no capacitado, enfocado en la red de salud de Leoncio Prado.

1.2.2 Práctica

La utilidad del presente estudio radica en que promueve la discusión expertos y directivos de los establecimientos de salud y la generación de propuestas para el mejor funcionamiento de la Red de Salud Leoncio Prado, en cuanto a la formulación de mejores políticas en torno a la gestión de recurso humanos, que se constituye así en referencias para posteriores estudios.

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Analizar de qué manera el déficit de recursos humanos y personal no capacitado influye en la gestión del recurso humano de la Red de Salud Leoncio Prado.

1.3.2 Específicos

- Describir la característica del déficit de recursos humanos en la Red de Salud Leoncio Prado – 2022.
- Describir la característica del personal no capacitado en la Red de Salud Leoncio Prado – 2022.
- Analizar y describir la influencia déficit de recursos humanos en la gestión de recursos humanos de la Red de Salud Leoncio Prado – 2022.
- Analizar y describir la influencia el personal no capacitado en la gestión de recursos humanos de la Red de Salud Leoncio Prado – 2022.

1.4 Hipótesis y Modelo

1.4.1 Formulación

La hipótesis planteada para la presente investigación queda expresada de la siguiente manera:

“El déficit de recursos humanos y el personal no capacitado influyen significativamente en la gestión del recurso humano de la red de salud Leoncio Prado”.

1.4.2 Variables e Indicadores

1.4.2.1 Variable dependiente

Y = Gestión del recurso humano (GRH)

Indicador:

- Alcance de los objetivos estratégicos de la Red de Salud
- Cumplimiento de metas y actividades
- Conocimiento de los procesos administrativos en la Red de Salud
- Satisfacción laboral

1.4.2.2 Variable independiente

X1 = Déficit de recursos humanos (DRH)

Indicadores:

- Cantidad de trabajadores por áreas
- Número de vacantes no cubierta por área
- Horas extras que trabaja

1.4.2.3 Variable independiente

X2 = Personal no capacitado (PNC)

Indicadores:

- Número de capacitaciones al año
- Calificaciones obtenidas mediante exámenes posteriores
- Asistencia a las capacitaciones

1.4.3 Modelo

Para analizar y describir la gestión del recurso humano de la Red de Salud Leoncio Prado, se expresa en la siguiente ecuación:

$$GRH = f(DRH, PNC)$$

$$GRH = \beta_0 \pm \beta_1 DRH \pm \beta_2 PNC \pm \mu_t$$

Donde:

GRH = Gestión del recurso humano.

DRH = Déficit de recursos humanos.

PNC = Personal no capacitado.

B0 = Variable autónoma o intercepto.

β_i = Parámetro que obtiene información de la variable Y_i , para explicar el comportamiento de la variable DRH o PNC.

μ_t = Variable estocástica o de perturbación.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Población y Muestra

Dado la característica de la investigación, existe la necesidad de determinar una población, debido a que se tomarán la información de la gestión del recurso humano de la Red de Salud de Leoncio Prado.

2.1.1 Población

Para esta investigación se tienen como población a los trabajadores administrativos de las áreas de la Red de Salud de Leoncio Prado. La cantidad total de trabajadores que laboran es de 25, por lo cual esto representa a la población.

2.1.2 Muestra

Para el caso del tamaño de la muestra se va a considerar a la totalidad de la población, debido a que se tiene una muestra estadística pequeña. Este tipo de muestreo también es conocido como censal, porque abarca al 100% de la población.

2.2 Tipo de investigación

Es un estudio transversal, puesto que se examinó un grupo de datos los cuales se han obtenido en un tiempo dado; y que, para fines de esta investigación, se trabajó en base al año 2022.

2.3 Nivel de investigación

Es de nivel explicativo; ya que, donde se define la relación entre las variables y la descripción de cada una de ellas en el año de estudio y asimismo se explicará la medición por medio de cada variable.

2.4 Unidad de análisis

Corresponde al personal administrativo de la Red de Salud Leoncio Prado.

2.5 Métodos

Es la del Hipotético-Deductivo, es decir, se corroborará la teoría con la realidad, porque, con esta metodología pondremos a prueba la hipótesis procedente de un modelo teórico y

que serán evaluadas mediante prueba econométrica necesarias para el desarrollo de la investigación.

2.6 Instrumentos de investigación

Se implementó las encuestas y entrevistas para poder recolectar la información, la cual está orientado al personal administrativo de la Red de Salud Leoncio Prado.

2.7 Técnicas

2.7.1 Análisis bibliográfico

Esta técnica fue utilizada, para explicar las teorías, asimismo, será utilizado para resumir la información en donde es necesario un sustento teórico para la investigación.

2.7.2 Análisis estadístico y econométrico

Permite llevar a cabo un proceso de los datos para posteriormente llevar a pruebas de significancia, en donde se podrá corroborar, verificar o refutar la hipótesis estadísticas y de investigación.

CAPÍTULO III.

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

3.1 Teorías

3.1.1 Gestión de recursos humanos

El recurso humano (RRHH) es un factor clave en el éxito o fracaso de una organización, pues bien, este concepto ha ido adquiriendo una mayor trascendencia a lo largo de los años. Es por esto que surge la necesidad de un recuento histórico de la evolución de la ciencia social y humanidad y de los enfoques teóricos de los RRHH dentro de las organizaciones, que permita contextualizar este trabajo.

En un enfoque tradicional, las personas se consideran un costo que debe minimizarse; en un enfoque no tradicional de recursos humanos, las personas se consideran el recurso primordial competitivo de una organización. Así, su gestión eficaz permitirá ayudar con su potencial al progreso de las instituciones para las que trabaja. (Ministerio de Salud [MINSA], 2017)

Chiavenato (2006) afirma que desde el inicio de la civilización se han asignado tareas a las personas para obtener provisiones, construir casas, defender pueblos, comerciar, etc. A medida que las teorías centradas en los recursos humanos evolucionaron con el tiempo, también lo hizo el esfuerzo por percibir y gestionar los comportamientos del individuo. En el s. XVIII, en el apogeo de la Revolución Industrial, las productividades se dispararon. Sin embargo, las sociedades empiezan a cambiar la estructura de sus necesidades, cobrando mayor relevancia factores como la sanidad, la educación, la vivienda, etc. A partir de ahí, darse cuenta de que se necesita crear personal dedicado para velar por el bienestar de las personas. De acuerdo con la teoría de la administración científica de Taylor, la teoría general de la administración nació en el siglo XX, enfatizando la tarea.

La teoría clásica de Fayol y la teoría de la burocracia de Weber se centraron en la estructura organizativa, mientras que más adelante, en la década de 1950, surgió la teoría estructuralista. A medida que se enfatizaba cada vez más el factor humano, surgieron

enfoques humanistas como la teoría interpersonal, que luego se expandieron para incluir aspectos psicológicos, sociológicos y organizacionales. Estas corrientes de pensamiento sentaron las bases para el surgimiento de la teoría de sistemas. Las variables clave de tarea, estructura, personal y entorno, que conforman la teoría general de la administración, se derivaron de diferentes teorías administrativas de la época y representaron avances progresivos en su desarrollo (Chiavenato, 2006).

En relación a la gestión de recursos humanos, se presentaron diversas teorías por parte de Miles y Snow (1978, citado en Dolan et al., 2007).

El aporte principal del análisis de personas de los autores es que, para cada estrategia identificada en una empresa, indican qué tendencias se deben tomar en la gestión de la persona para que logre formularse (p. 39)

Es así, uno de los modelos utilizados en las organizaciones es el propuesto por los autores Miles y Snow, quienes plantean un modelo de gestión por el cual la entidad debe tomar su posición de acuerdo con la medida de estrategia de desarrollo propuestas para la misma. Esta es la empresa con una estrategia de defensa, una estrategia de descubrimiento y una estrategia de análisis.

Miles y Snow (1978, citado por Dolan et al. 2007) mencionan las siguientes características de las estrategias de gestión:

Estrategias de defensa, la dirección de personal se desarrolla orientaciones internas, centrarse en las personas que le pertenecen, promover el logro de objetivos a corto plazo, buscar la eficiencia organizando personal especializado, la dirección se centra en las tareas que efectúa la persona. (p. 40)

Se basa en medidas de gestión acordes al trabajo o responsabilidad de las personas en el cargo específico para orientarlas y motivarlas a lograr sus objetivos. Las características de estas estrategias son temporales.

El mismo autor menciona que, aparte de la estrategia defensiva, existe estrategias de investigación y análisis caracterizadas por lo siguiente:

A través de estrategias exploratorias, las gestiones adoptan una perspectiva de mediano y largo plazo, enfocándose en las capacidades de desarrollarse de la persona, ya que sus creatividades son factores competitivos vitales. El análisis de la estrategia debe combinar las dos prácticas de gestión de los recursos humanos identificadas en las otras opciones estratégicas (p. 40).

Las estrategias de descubrimiento, es el encargado de explorar las situaciones que ayudan a promover el empoderamiento humano y se caracteriza a media y largo plazo. Las estrategias de análisis se encargan de analizar estas dos estrategias y formularlas para los desarrollos organizacionales.

Para efectos de la investigación, considerar primero la definición y recomendaciones de Chiavenato (2000), quien se refiere a la gestión de personas y organizaciones como gestión de recursos humanos. Estos dos elementos están relacionados porque uno depende del otro para lograr metas a nivel individual y organizacional. La administración de recurso humano abarca cada política y acción requerida para manejar los aspectos administrativos relacionados con la gestión del personal. Esto implica actividades como reclutamientos, seleccionar, formación, compensación y evaluaciones del rendimiento.

Junto con los nuevos desafíos de la sociedad, diversos contextos en las organizaciones han cambiado, así según Chiavenato (2009), el nombre de recursos humanos ha cambiado en muchas organizaciones a gestión de recursos o talentos humanos, gestiones de capital humano, gestión de capital intelectual y además gestión de personal.

Según Werther y Davis (2008), creen que la administración de recurso humano es la gestión conductual del capital humano para aumentar la contribución productiva de las personas a la organización, son estratégicas, éticas y sociales. Es la piedra angular de la investigación y la práctica del recurso humano. (p. 9)

Según el autor, las personas que forman parte de una organización son los pilares fundamentales que impulsan el crecimiento y la mejora de la misma. Se enfatiza en la necesidad de fomentar el desarrollo personal de los individuos y su contribución al

avance de la organización. En este sentido, el autor resalta la relevancia de establecer un departamento de recursos humanos dedicado a liderar y gestionar, no solo con la persona, sino a través de esta, utilizando el crecimiento personal y organizacional como medios para alcanzar los objetivos institucionales.

Para el Ministerio de Salud [MINSA] (1999), la administración de recursos humanos se refiere a la administración de personas, quienes son considerados como los activos más valiosos de la empresa. Se destaca que el capital material o financiero por sí solo carece de significado sin la participación humana. Los humanos, con su conocimiento, experiencias, esfuerzos y trabajos, quien permite la integración y fortalecimiento de estos recursos para el desarrollo de las organizaciones, con el propósito de cumplir su misión y mejorar la calidad, cantidad y capacidad del bien y servicio que se producen (p. 31)

Asimismo, el capital financiero o físico por sí solo en una organización no es suficiente, porque no puede existir solo; su gestión requiere recursos humanos, por lo que el individuo es la parte más importante de cualquier organización porque refleja el nivel de inteligencia y competitividad de cualquier organización. Así, el capital humano es la columna vertebral sobre la que se desarrollan otros recursos, tanto financieros como materiales. Sin recursos humanos, una organización no puede alcanzar su visión y misión.

Mondy y Noe (2005) sostienen que la administración de recursos humanos consiste en utilizar a los individuos como recursos para alcanzar los objetivos organizacionales (p. 4). En otras palabras, el recurso humano es la base fundamental de una organización y representa el eje más importante de las empresas. Mediante estrategias adecuadas, se enfrentan los distintos desafíos organizacionales con el fin de promover el desarrollo personal y organizacional.

Adicionalmente, Alles (2009) define la gestión de recursos humanos como la administración de individuos. Esta función abarca diferentes etapas a lo largo de la relación laboral, desde el reclutamiento y la selección de empleados hasta el entrenamiento y desarrollo de habilidades, el fomento de carreras profesionales y la

evaluación del desempeño. Asimismo, se encarga de garantizar el cumplimiento de las prestaciones laborales y mantener la seguridad y la higiene de los trabajadores (p. 19).

Este autor también abarca un conjunto de medidas y políticas centradas en el capital humano, que incluyen diversas etapas como contratación, competencias, beneficios, retención, desarrollo y evaluación de personas, entre otras, en el contexto laboral de la organización. Se resalta la relevancia no solo de mantener el capital humano, sino también de comprender las acciones necesarias y cómo formularlas para alcanzar los objetivos institucionales.

En referencia a Dolan et al. (2007), estos autores definen lo definen como el estudio de diversos procesos administrativos que involucran a las personas, tales como la planificación del personal, el análisis de puestos, la evaluación de las necesidades de personal, el potencial de crecimiento de cada empleado, el impacto en la evaluación de tareas, la medida de evaluación y los aspectos de salud e higiene laboral.

Las gestiones de recurso humano engloban medidas y políticas implementadas mediante funciones estructuradas que son utilizadas por el departamento de recursos humanos. Estas acciones no solo se centran en reclutar y contratar empleados altamente calificados, sino también en garantizar un entorno de trabajo adecuado. Esto implica asegurar una asignación laboral acorde al puesto, una remuneración justa, reconocimiento social, brindar beneficios sociales y crear un entorno laboral seguro, libre de riesgo y peligro. Además, se busca fomentar el desarrollo y las habilidades de los recursos humanos para lograr un rendimiento óptimo, de manera que la organización cumpla con las expectativas establecidas.

Por otro lado, Jerico (2008) menciona que la gestión en una organización se relaciona con la toma de decisiones y políticas referentes al trabajo de los empleados. Estas políticas deben ser definidas después de analizar el entorno y contexto relevante, estableciendo cada objetivo general que la organización desea alcanzar.

Aspectos fundamentales de la gestión de recursos humanos

Chiavenato (2000) identificó tres aspectos esenciales que se relacionan con la gestión de recursos humanos.

El primer aspecto de la gestión de recurso humano, según Chiavenato (2000), se refiere a la gestión de las personas como individuos únicos y distintos entre sí. El autor destaca que cada persona tiene una historia y características especiales, así como habilidades y conocimientos que son valiosos para la organización. Gestionar de manera adecuada estas habilidades y competencias se vuelve esencial para el aprovechamiento óptimo de los recursos humanos en la organización. (p. 3). El pilar de cualquier organización son los recursos humanos, ya que es un conjunto de inteligencia y capacidades; a su vez, las personas son existencias diferentes porque representan valores y costumbres diferentes, y en estos valores se refleja la personalidad de cada individuo y se desarrollan las costumbres.

Otro aspecto señalado por Chiavenato (2000) es que la gestión de recursos humanos considera a los individuos como el impulso principal de las organizaciones, en lugar de simplemente verlas como recursos. El autor destaca la inteligencia, los talentos y la capacidad de aprendizaje de las personas para adaptarse a los cambios, la innovación y las competitividades en una sociedad en constante desarrollo. Se reconoce que las personas poseen un enorme potencial para el crecimiento y desarrollo personal, y son impulsoras de su propio progreso, en lugar de ser agentes pasivos o estático. La gestión de las empresas se centra en los recursos humanos porque no es un elemento pasivo en ninguna organización sino un elemento activo. Con este fin, la gerencia toma medidas no para la administración de individuos, sino para liderarlas y alentarlas a mejorar su desempeño laboral y luego lograr el desarrollo de la organización.

Según Chiavenato (2000), se considera más apropiado referirse a la gestión de personas y enfatizar la idea de gestionar con las personas como socio, en lugar de verlas simplemente como recursos. El autor sugiere que las actividades de gestión deben llevarse a cabo junto con las personas, reconociéndolas como unidades activas en cualquier organización. De esta manera, se cambia la connotación y se reconoce el papel activo que desempeñan las personas en las actividades de gestión.

Chiavenato (2000) sostuvo que la gestión de individuos abarca el estudio del comportamiento de los individuos dentro de la organización, considerándolos como socios. Según el autor, las personas, al ser socios de la organización, son responsables

de crear excelencia y éxito en lugar de ser meros sujetos pasivos que pertenecen a ella. Las personas son los componentes fundamentales de la organización debido a su naturaleza cognitiva, ya que poseen habilidades que les permiten invertir esfuerzo, dedicación, responsabilidad y compromisos en su trabajo, con el propósito de lograr un óptimo valor agregado en la organización.

Importancia de los recursos humanos en las organizaciones

Los recursos humanos cumplen un papel tan importante en una organización que pueden ser considerados como un activo clave y un factor clave en el éxito o fracaso de cualquier organización o entidad. El concepto de recursos humanos incluye la capacidad de producción y competitividad de una profesión mediante la acumulación de conocimientos generales o específicos. (Becker, 1994)

Según la obra "Métodos de evaluación de rendimiento" de Harvard (2001), se plantea la importancia de considerar aspectos clave como la retención y la gestión diaria al contratar, retener o motivar a los empleados. Asimismo, se destaca el uso de las políticas organizativas como recursos para que los empleados aprendan a enfrentar situaciones problemáticas y encontrar soluciones.

Por otro lado, en su libro "El capital intelectual", Brookings (1997, p. 181) define al capital intelectual como el principal activo de una organización. Particularmente, introduce el concepto de activo centrado en la persona, los cuales incluyen la experiencia colectiva, la creatividad, la resolución de problemas, el liderazgo y las habilidades de los empleados.

Objetivo de la gestión de recursos humanos

Según Dolan et al. (2007), se establece que la productividad es el objetivo prioritario en cualquier gestión (p. 12). Para lograr aumentar la productividad de los empleados en una empresa, es posible formular un conjunto de acciones mediante el uso de medidas y políticas de gestión de personal.

Por otro lado, Werther y Davies (2008) enfatizan en que el propósito principal de la gestión de recursos humanos es la consecución de las metas organizacionales (p. 7).

Según el autor, con esfuerzo humano, la empresa dará resultados positivos; un trabajo más productivo permitirá alcanzar los objetivos organizacionales planteados por el mencionado negocio.

Según Chiavenato (2000), el propósito de la gestión de recursos humanos es estudiar todas las etapas de la gestión de personas en una organización, incluyendo la planificación, organización, desarrollo, coordinación y control de las actividades de gestión, con el objetivo de mejorar la eficacia de los empleados eficaces y también empoderar a quienes trabajan en ella. Una persona logra metas personales que están directa o indirectamente relacionadas con el trabajo.

Características de la gestión de recursos humanos

Según Chiavenato (2009), los cambios drásticos en el entorno económico actual generan una creciente necesidad de comprender los factores que impactan en el rendimiento laboral y la productividad individual. Para lograr resultados positivos, es crucial adquirir los conocimientos necesarios en este aspecto. En el ámbito institucional, se requiere adoptar enfoques innovadores para adquirir y fortalecer los recursos humanos, con el objetivo de dirigir con determinación las organizaciones hacia el éxito deseado. Una gestión efectiva de recursos humanos puede ayudar a los empleados a maximizar sus habilidades, no solo para obtener satisfacción personal, sino también para integrarse de manera efectiva en el equipo de trabajo.

Eslava (2004) La gestión de recursos humanos se describe como un enfoque de gestión estratégica que tiene como objetivo crear el máximo valor para la organización mediante la combinación de actividades destinadas a adquirir constantemente conocimientos, habilidades y niveles de habilidad. Los resultados son necesarios para ser competitivos en el entorno actual y futuro.

Dificultades de la gestión de recursos humanos

La gestión de recursos humanos se distingue de otras áreas de una organización debido al entorno en el que se desarrolla. A diferencia de la gestión de otros recursos

organizativos, la gestión de recursos humanos enfrenta diversos desafíos y dificultades, que incluyen:

- a) Manejar medios de procesamiento, recursos intermedios, no objetivos. Es una función consultiva cuyas actividades fundamentales incluyen la planificación, los servicios profesionales, el asesoramiento, las recomendaciones y el control.
- b) La gestión de recursos humanos se encarga de administrar recursos vivos, altamente complejos, diversos y dinámicos, es decir, las personas. Estos recursos, que constituyen la parte más significativa de la organización, experimentan cambios constantes, crecimiento, desarrollo, variaciones en actividades, ubicaciones y valor.

Funciones principales del área de recursos humanos

Para Caballana (2011), las funciones son:

- a) Función de gestión de personal: Encargada de administrar los aspectos burocráticos desde que una persona se incorpora a la empresa hasta que la deja.
- b) Función de compensación: Consiste en establecer una estructura salarial que cumpla con tres condiciones: motivadora, equitativa internamente y equitativa externamente.
- c) Función de liderazgo y desarrollo de RR. HH: Se refiere a la necesidad de fomentar el crecimiento individual dentro de la organización.
- d) Función de relación laboral: Está relacionada con el manejo de conflictos en el entorno laboral.
- e) Función de servicio social: Consiste en implementar medidas voluntarias por parte de la empresa para mejorar el ambiente laboral.

Procesos de la gestión de recursos humanos

Según Dolan et al. (2007), la gestión de recursos humanos se enfoca en retener y atraer talento hacia un entorno laboral que fomente su desarrollo a través de un trabajo que potencie sus habilidades, actitudes positivas, trabajo en equipo, entre otros aspectos. La gestión de recursos humanos involucra actividades que abarcan desde la búsqueda,

reclutamiento y contratación, hasta el desarrollo y control de las personas en la organización.

De acuerdo con Chiavenato (2000), sostiene que para realizar los procesos de la gestión de RR.HH está basado en lo siguiente:

Tratar a las personas, buscarlas en el mercado, integrarlas y guiarlas, y hacerlas trabajar, desarrollar, recompensarlos, monitorearlos y controlarlos, en otras palabras, los administran en la organización. Las regulaciones de las personas, las aplicaciones, el mantenimiento, el desarrollo y el monitoreo son el proceso de cinco estrechas interconexiones e interdependencia. La gestión de RR.HH tiene procesos continuos, sistemáticos y ordenados. Este proceso se basa en la elección o el reclutamiento de recursos humanos, los planes de recursos humanos, a través de ciertos beneficios o beneficios, para buscar capacitación laboral a través de la capacitación y el control, las personas serán responsables de medir la medición si Para lograr el objetivo y la solución que alcanzó o resolvió la gerencia; todos ellos son para mejorar el desarrollo y el desarrollo organizacional de las personas.

3.1.2 Influencia en el comportamiento individual dentro de las organizaciones

Considerando nuestro sistema de gestión de recursos humanos (SGRH), hemos dado importancia a varios aspectos relacionados con el funcionamiento interno de la organización. Estos aspectos se han dividido en seis subsistemas, que son los siguientes: selección de personal, planificación de carreras, capacitaciones, control de la asistencia, sanciones y rotación del personal, cultura organizacional (incluyendo las motivaciones, el liderazgo, las participaciones y las comunicaciones) y evaluación del rendimiento.

Selección del personal

Para el desarrollo de un sistema de gestión de RR.HH se tienen dos factores claves, la cual dependerá del éxito o fracaso de una empresa y dentro de ello se encuentran seleccionar adecuadamente el personal y las evaluar de manera constantes su desempeño. (Ghiglione, 2015)

En relación a los procedimientos de selección y definición, se toman en cuenta los objetivos de la organización y se eligen candidatos que cumplan con estos requisitos. La determinación de dichos objetivos está vinculada con la formulación de políticas y planes que garanticen la integración del personal adecuado y la selección de candidatos idóneos para las actividades de capacitación y desarrollo (Chiavenato, 2000).

El reclutamiento de personal y la selección son dos etapas del mismo proceso: la adquisición de recursos humanos para la organización. El reclutamiento se considera una actividad de comunicación, atracción, atención e ingreso, con el propósito de aumentar el número de candidatos; por lo tanto, se trata de una actividad de invitación positiva. Por otro lado, la selección implica comparación, evaluación, elección y toma de decisiones, siendo un proceso de filtrado, clasificación y restricción de ingreso (Mathis y Jackson, 2003).

Existen diversas maneras o métodos mediante por el cual se pueden buscar, reclutar a los postulantes para que puedan realizar la labor dentro de una institución.

A continuación se mencionan algunas de las principales fuentes, modalidades o enfoques mediante los cuales podemos buscar, reclutar o convocar candidatos:

- Publicidad o anuncios
- Recomendaciones
- Agencias de contratación
- Observación de la competencia
- Programas de pasantías o prácticas
- Búsqueda en archivos o bases de datos

Plan de carrera

Según Alles (2009), el plan de carrera es "el diseño del plan teórico, que será una ocupación dada para aquellos que generalmente lo ingresan desde la posición inicial. Con este fin, definir la solicitud como un nivel de otros casos. Estos niveles seguirán los pasos que constituyeron a todos los participantes.

Según Mondy y Noe (2005), sostiene que se espera que el plan de carrera logre los objetivos que se mencionan a continuación:

- Aprovechar de manera efectiva el talento disponible.
- Prevenir la pérdida de empleados altamente valiosos sin contar con sustitutos debidamente preparados.
- Reducir las contrataciones de personal externo experto, que implican altos costos y una adaptación compleja a la organización.
- Satisfacer las necesidades individuales de desarrollo de los empleados, brindando oportunidades para su crecimiento personal y profesional.

La carrera de una persona es la secuencia de puestos que se relacionan con el trabajo que realiza un individuo a lo largo de su vida. Se compone mediante las siguientes fases: (Cummings y Worley, 2007)

- Etapa del establecimiento
- Etapa del progreso
- Etapa de mantenimiento
- Etapa de jubilación

Capacitación - formación

De acuerdo Chiavenato (2000), la formación, menciona que:

La capacitación es un proceso organizado y sistemático de aprendizaje a corto plazo. Durante este proceso, las personas adquieren conocimientos, actitudes y habilidades específicas relacionadas con su trabajo. La capacitación se enfoca en proporcionar información relevante sobre la organización, las tareas y el entorno laboral, así como en desarrollar habilidades necesarias. Es un proceso gradual y continuo que se lleva a cabo en un período corto de tiempo, y su objetivo es mejorar el desempeño laboral al brindar conocimientos e información específicos para realizar las tareas asignadas de manera efectiva.

La capacitación implica proporcionar información y conocimientos a los empleados de una organización con el objetivo de integrar su formación y conocimientos, de manera que puedan llevar a cabo sus tareas laborales. (Grados 2001, p. 34).

De acuerdo con los autores Dolan et al. (2007), la capacitación se describe como un proceso de aprendizaje a corto plazo que busca proporcionar un conjunto de conocimientos específicos para mejorar el rendimiento laboral de los empleados. Por otro lado, el desarrollo se refiere al nivel de habilidades necesarias para el crecimiento futuro. Tanto la capacitación como el desarrollo del personal son esenciales para el funcionamiento de una organización, ya que sin el desarrollo individual de cada miembro, los objetivos organizacionales no pueden alcanzarse.

De acuerdo con la afirmación de Cenzo y Robbins (2008), es fundamental que las personas que trabajan en una organización sean capacitadas y desarrolladas en términos de tecnología y habilidades relevantes para desempeñar sus funciones actuales y futuras. Para lograr esto, los profesionales de la gestión de recursos humanos deben tener conocimiento de diversos métodos de capacitación, establecer una conexión entre la capacitación y la visión de la organización, y llevar a cabo evaluaciones de resultados para asegurar su efectividad.

Sherman et al. (1999) mencionan que la capacitación y formación del trabajador de una organización son dos factores en los que el área de RR.HH puede, adicionar valor a la institución, de tal manera que puedan que fortificar su rol de servicio al cliente interno y asesoría a la gerencia. Para llevar a cabo una capacitación, es necesario de realizar una inversión; la formación de los trabajadores deben proyectarse de acuerdo a los planes que tiene la institución para su propio interés y el de las personas que laboran en ellas.

Existen elementos para llevar a cabo la capacitación, dentro de ellos se menciona a los más resaltantes: (Chiavenato, 2000)

- Comunicación de conocimientos
- Mejora de habilidades
- Fomento de actitudes positivas
- Adquisición de nuevos conceptos

Ausentismo, sanciones, rotación del personal

Garay (2001) sostiene que los ausentismos y las sanciones son semblantes que impactan negativamente en la productividad de una organización. Las ausencias de los empleados, ya sean justificadas o no, resultan en tareas y funciones incompletas en la rutina diaria. En muchas ocasiones, el costo de la ausencia de un empleado supera significativamente el salario que percibe por realizar sus labores. Las pérdidas se incrementan aún más cuando no se cuenta con un reemplazo temporal adecuado para cubrir la ausencia. En relación a la rotación de personal, existen varios factores relevantes a tener en cuenta. Es importante destacar que una baja tasa de rotación es deseable, ya que implica un esfuerzo constante en reclutamiento y capacitación, sin embargo, al mismo tiempo, una baja rotación limita la incorporación de nuevo talento a la organización.

También hay otro factor que debe considerarse y abordarse por separado, y se relaciona con las razones detrás de la terminación del empleo, ya sea por despido, renuncia o jubilación. Las razones de renuncia se dividen en razones forzadas y razones voluntarias. Entre las razones forzadas se encuentran: fallecimiento, jubilación, invalidez permanente y enfermedad. En cuanto a las razones de renuncia según el trabajador, se pueden mencionar: búsqueda de salarios más altos, relación negativa con el jefe, falta de oportunidades de crecimiento laboral, satisfacción con el trabajo, condiciones laborales deficientes, despidos, mala selección y problemas de vivienda. Si un candidato no cumple con las expectativas laborales, tanto él como la empresa pueden sentirse insatisfechos con el trabajo debido a motivos personales, lo que puede conducir a la rotación de personal.

Cultura organizacional

La cultura organizacional se refiere a la amalgama de significados construidos por diversos grupos y asignados por ellos a los eventos dentro de una institución, lo que les permite lograr sus objetivos. Cualquier cambio en la cultura puede resultar en la existencia de ganadores y perdedores. Este concepto se divide en tres fases, según Young (1998).

- a) En la primera fase, se encuentran las manifestaciones tangibles de la cultura organizacional, como el espacio físico, la tecnología utilizada, el lenguaje empleado y el comportamiento de los miembros de la organización. Estos elementos son perceptibles a través de los sentidos.
- b) Segundo, está presente la fase de los valores, en donde la organización juntamente con sus miembros se pone de acuerdo de que deben ser de acuerdo con la manera en que actúan de una u otra manera.
- c) Y tercero, está hecho por una serie de presunciones básicas, invisibles y preconscientes que se dan por fijas.

Según Schein (1988), la cultura organizacional es un concepto amplio y complejo, lo que dificulta su representación completa y la comprensión de las conexiones entre sus componentes. Sin embargo, es posible identificar ciertos aspectos destacados, que se detallan a continuación:

- Factor externo: Estos elementos se encuentran en el entorno de la organización e incluyen a los clientes, asociaciones, ciudadanos, proveedores, gobierno, competidores, sociedad en general y accionista.
- Factor interno: Son los elementos que constituyen parte de la propia organización, como los fundadores, las creencias, los tabúes, los valores, las normas, las leyendas, las historias y los aspectos cognitivos.

La función principal de la cultura organizacional es generar cohesión, creando en los individuos un sentido de pertenencia y solidaridad en relación al proyecto. Es importante destacar que los factores culturales del entorno influyen en la configuración de la cultura organizacional. Además, la cultura proporciona a las organizaciones una estructura desde la cual atribuir significado al comportamiento diario y comprender los fenómenos organizativos. Resulta crucial identificar los parámetros que definen este marco, ya que brindan información valiosa para comprender la comunicación interna y, en última instancia, desarrollar acciones adecuadas. (Solano, 1993)

La motivación, liderazgo, comunicación y participación son los componentes de la cultura organización, y resulta de gran importancia realizar una análisis.

Evaluación de desempeño

Según Cuesta (1997), la evaluación del desempeño forma parte del proceso de medición general del rendimiento de los empleados. Cada trabajador espera recibir retroalimentación de sus superiores sobre las tareas realizadas, y a su vez, los responsables deben evaluar la aplicación de la estrategia de la organización. De hecho, para una organización que busca estar bien estructurada, el sistema de evaluación del desempeño es la herramienta de gestión más importante, ya que ningún otro proceso tiene un impacto tan significativo en la vida profesional y laboral de una persona (Grotte, 2002).

En la actualidad, las evaluaciones informales centradas en el desempeño diario resultan insuficientes. Se requiere un sistema formal y sistemático para determinar qué empleados cumplen con los requisitos de su puesto y cuáles no. Este sistema debe ser efectivo, confiable, válido y aceptado. Debe identificar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar retroalimentación a los trabajadores.

Garay (2001) afirma que existen métodos de evaluación del desempeño que se centran en analizar hechos que ya han ocurrido. Sin embargo, la principal desventaja de estos métodos es su incapacidad para cambiar lo que ya ha sucedido. A continuación, se presentarán y analizarán los métodos más comunes de evaluación del desempeño:

a) Escala de calificación: En este método, los evaluadores asignan un valor subjetivo al desempeño de un empleado, generalmente utilizando una escala que va de menor a mayor.

b) Lista de verificación: Aquí, el evaluador, que suele ser un superior, evalúa el desempeño de una persona utilizando una lista de criterios que se pueden medir numéricamente.

c) Elección forzada: El evaluador debe elegir la oración que mejor describa el desempeño del empleado, utilizando expresiones positivas o negativas.

d) Método de registro de eventos clave: El evaluador mantiene un registro diario y registra las acciones más destacadas realizadas por el empleado.

e) Escalas de calificación de comportamiento: Estos sistemas comparan el desempeño de los empleados con parámetros de comportamiento específicos.

f) Método de inspección in situ: En este método, representantes cualificados de los trabajadores evalúan a cada empleado bajo la supervisión.

g) Métodos de evaluación grupal: Estos métodos implican comparar el desempeño de los empleados con el de sus colegas y se dividen en varias técnicas.

3.2 Conceptos

A. Gestión

Se trata de una función empresarial y económica que engloba la planificación, organización, dirección, control y aprovechamiento de recursos adicionales con el objetivo de alcanzar los objetivos establecidos por la organización (Barreiro, 2008).

B. Recurso humano

Es el conocimiento, la experiencia, las habilidades y el compromiso de los empleados con la empresa y sus relaciones con otros compañeros, subordinados o directivos (jefes), así como sus relaciones con personas ajenas a la empresa, como proveedores, clientes, etc. (Barney y Clark, 2007)

C. Objetivos estratégicos

Se refieren a los logros que se pretenden alcanzar a mediano y largo plazo, y están orientados hacia el cumplimiento de la misión de una institución. Estos objetivos son los resultados más destacados y de mayor nivel que la institución busca obtener para cumplir con su misión (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico [CEPLAN], 2022).

D. Metas

Es el valor numérico proyectado de los indicadores según una unidad de medida. (CEPLAN, 2022)

E. Proceso administrativo

Es la etapa o cumplimiento de fases en las que se realizan prácticas administrativas para lograr los objetivos de la empresa u organización de la manera más eficiente. (Fayol, 1971)

F. Satisfacción laboral

Es el grado en que a los empleados les agrada el trabajo en la cual se desempeñan. Significa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo. (Fisher, 2000)

G. Desempeño

Son acciones que se observan en los empleados, y que son muy importantes que la organización pueda alcanzar los objetivos trazados. (Chiavenato, 2009)

H. Calidad de trabajo

Se refiere a la influencia que tiene la evaluación del desempeño laboral de un empleado en un puesto específico dentro de una organización (Werthe y Davis, 2008).

I. Cuadro de Asignación de Personal (CAP)

Es un documento de gestión institucional que establece los cargos esenciales necesarios para el funcionamiento adecuado de la red de salud de Leoncio Prado. Este documento se basa en la estructura orgánica y funcional de la organización y tiene un carácter técnico/normativo.

J. Vacante de trabajo

Es un puesto laboral sin ocupar, por lo que la empresa está en busca de una persona a quien delegar ese cargo. (Economipedia, 2022)

K. Horas extras

Son aquellas horas adicionales a la jornada laboral normal, que los empleados o trabajadores de una organización lo realizan. (Economipedia, 2022)

L. Capacitación del personal

Se trata de un proceso de desarrollo llevado a cabo por el departamento de Recursos Humanos con el objetivo de mejorar la eficiencia del personal en el desempeño de sus funciones. (Drovett, 1992)

M. Red de Salud Leoncio Prado

Es un ente administrativo desconcentrado que depende jerárquica y administrativamente de la dirección de salud de Huánuco, y tiene competencia sobre las catorce (14) Micro redes de Salud.

3.3 Antecedentes

Valentín (2017) llevó a cabo un estudio titulado "Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016". El objetivo del estudio fue analizar cómo la gestión del talento humano impacta en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur en el año 2016. El estudio se realizó utilizando un enfoque no experimental de tipo transversal y de nivel explicativo. La población de estudio estuvo compuesta por 161 personas, entre personal asistencial y administrativo, pertenecientes al ámbito de la Red de Salud Huaylas Sur. Los resultados obtenidos a través de pruebas estadísticas revelan que la gestión del talento humano tiene una influencia significativa en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur.

Torres (2020) llevó a cabo un estudio titulado "Gestión del recurso humano y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de urología del Hospital Policía Nacional del Perú Luis Nicacio Sáenz en 2019". El objetivo del estudio fue identificar la relación entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral. La investigación se realizó utilizando un enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal, correlacional y prospectivo. La población de estudio estuvo compuesta por 50 trabajadores del servicio de Urología del hospital, y se encuestó a todos los empleados que trabajan en esa área específica. Los principales resultados mostraron que existe una relación entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral ($p < 0.001$, $Rho = 0.491$). Además, se encontró que las dimensiones de la gestión del recurso humano, como la gestión de incorporación ($p = 0.026$, $Rho = 0.316$), la capacitación y desarrollo ($p = 0.005$, $Rho = 0.390$) y la evaluación de desempeño ($p = 0.029$, $Rho = 0.309$), se relacionan con el desempeño laboral. En conclusión, se determinó que la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los trabajadores del Servicio de Urología del Hospital Central Policía Nacional del Perú Luis Nicacio Sáenz están significativamente relacionados.

Rojas y Vilchez (2018) llevaron a cabo un estudio titulado "Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús - Lima, enero 2018". El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús. Se utilizó un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación aplicada, un diseño no experimental y un nivel correlacional. La muestra consistió en 50 trabajadores. Los resultados obtenidos indican que existe una relación estadísticamente significativa ($p=0,000$) entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral. Además, se encontró una relación estadísticamente significativa ($p=0,007$) entre la gestión del talento humano y la calidad del trabajo en el desempeño laboral, así como también una relación estadísticamente significativa ($p=0,007$) entre la gestión del talento humano y el trabajo en equipo. En conclusión, este estudio demuestra que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús. Además, se encontró que la gestión del talento humano también se relaciona con la calidad del trabajo y el trabajo en equipo.

Centeno (2017) "Gestión de Recursos Humanos y la Productividad de los Trabajadores en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo - Apurímac- 2017". El objetivo principal de la investigación fue determinar en qué medida la Gestión Recursos Humanos se relaciona con la productividad de los trabajadores. Concluye que la gestión RR.HH y la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Anco Huallo tienen una relación alta y significativa; asimismo, existe una relación alta y significativa entre: la Gestión de RRHH y la motivación; el clima institucional; el estímulo; y las condiciones óptimas de trabajo.

Pérez y Falla (2019) llevaron a cabo un estudio titulado "Factores determinantes en la gestión de recursos humanos de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo en la mejora de los procesos de incorporación de innovación tecnológica". El autor llega a la conclusión de que es crucial que las políticas y decisiones estratégicas de recursos humanos estén estrechamente vinculadas con las decisiones estratégicas de la empresa. Además, es fundamental contar con personal cualificado y capacitado, así como empleados motivados que sean reconocidos en el sistema de recompensas. También se destaca la importancia de tener líderes eficaces en el equipo de trabajo, fomentar el trabajo en equipo con compromiso

y lealtad hacia la empresa, y proporcionar incentivos para el personal. Es esencial adoptar nuevas ideas, generarlas y compartirlas dentro de la organización. Asimismo, se hace hincapié en la necesidad de habilitar canales de comunicación efectivos en la empresa, tanto de forma vertical (ascendente y descendente) como horizontal, y estar dispuestos a adaptarse a los cambios y tecnologías nuevas.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

En este apartado se describe las características generales de los trabajadores administrativos de la Red de Salud de Leoncio Prado, asimismo, las características específicas relacionadas a las variables de estudio.

4.1.1 Aspectos generales de los trabajadores administrativos de la Red de Salud de Leoncio Prado

Tabla 2

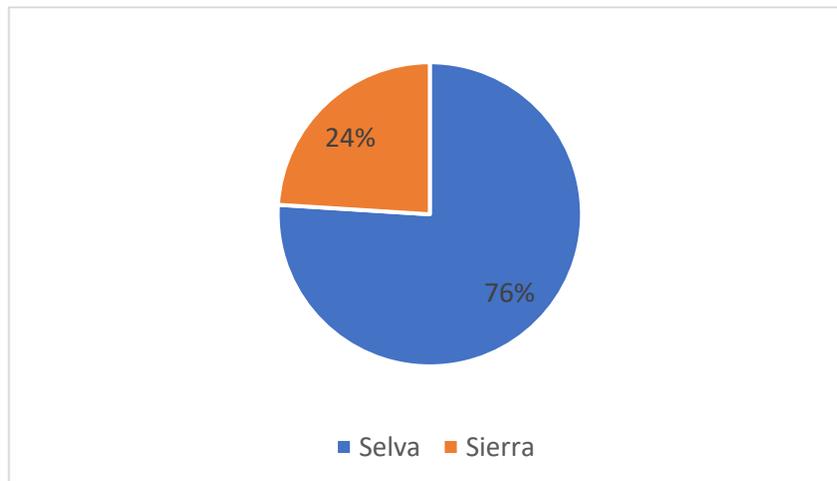
Distribución según su región de procedencia

Región de procedencia	Frecuencia	Porcentaje
Selva	19	76%
Sierra	6	24%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 1

Distribución según su región de procedencia



Fuente: Encuesta aplicada

Se aprecia en la figura 1 que del total de 25 trabajadores administrativos encuestados de la Red de Salud de Leoncio Prado, el 76% de la población es de la región selva y el 24% proviene de la región sierra.

Tabla 3

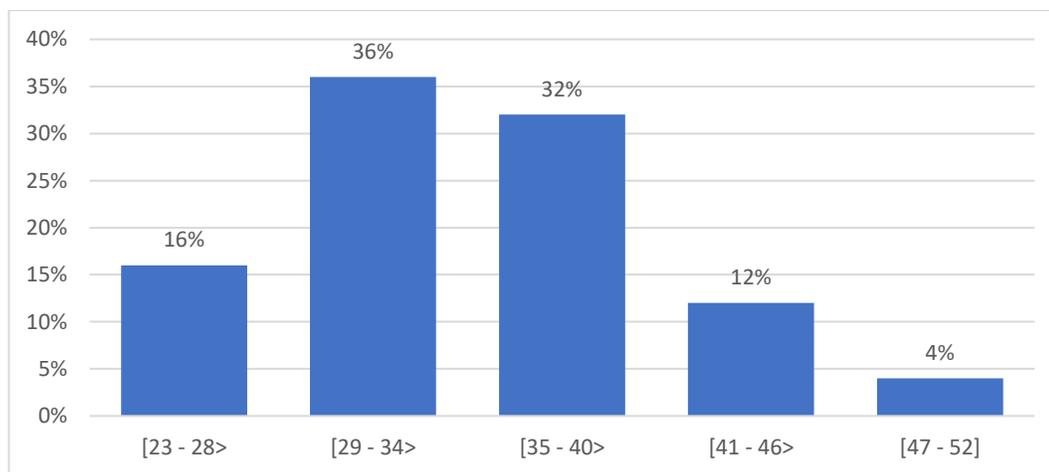
Población distribuida según su edad

Grupo atareo (años)	Frecuencia	Porcentaje
[23 - 28>	4	16%
[29 - 34>	9	36%
[35 - 40>	8	32%
[41 - 46>	3	12%
[47 - 52]	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 2

Población distribuida según su edad



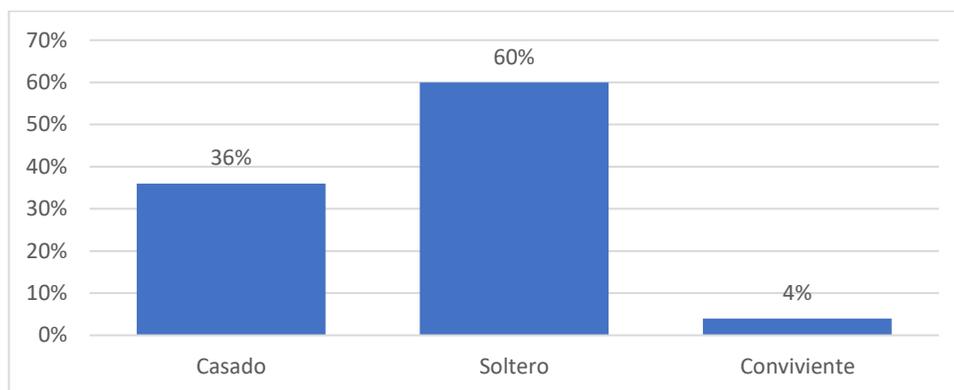
Fuente: Encuesta aplicada

En base a la información recopilada, la distribución de rango por edades se consolidó en cinco intervalos, en donde se aprecia que la mayor distribución se encuentra en el intervalo de 29 a 34 años, con un valor porcentual de 36%, seguido por el intervalo 35 a 40 años, con 32%.

Tabla 4*Población distribuida según su estado civil*

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Casado	9	36%
Soltero	15	60%
Conviviente	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 3*Población distribuida según su estado civil*

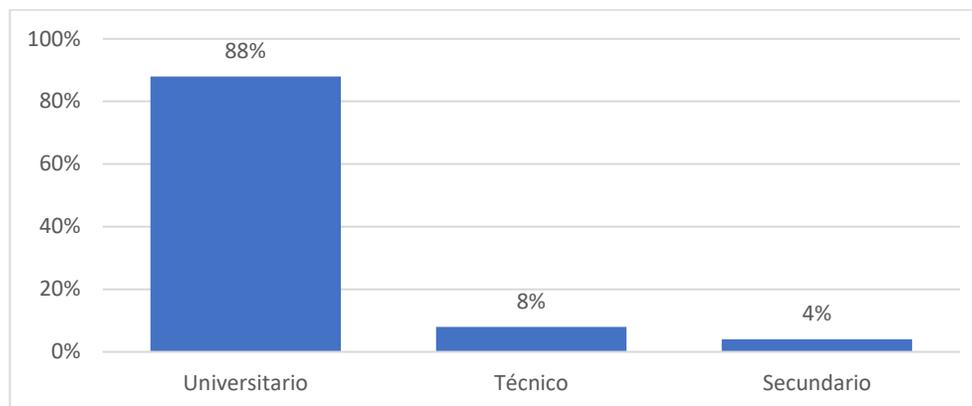
Fuente: Encuesta aplicada

Se aprecia en la figura 3, el estado civil de los trabajadores administrativos encuestados, en donde el mayor porcentaje son solteros, con un valor porcentual del 60%, los casados se encuentran representados con un valor porcentual del 36%, mientras que los convivientes se encuentran con un valor porcentual del 4%.

Tabla 5*Población distribuida según su nivel de educación*

Nivel de educación	Frecuencia	Porcentaje
Universitario	22	88%
Técnico	2	8%
Secundario	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 4*Población distribuida su nivel de educación*

Fuente: Encuesta aplicada

Se puede observar en la figura 4, que de los trabajadores administrativos encuestados, la distribución en base a su nivel de educación, los administrativos con educación universitaria se encuentran representados con un valor porcentual del 88%, los administrativos con educación técnica con un valor porcentual del 8% y por último con educación secundario con un valor porcentual del 4%.

Tabla 6

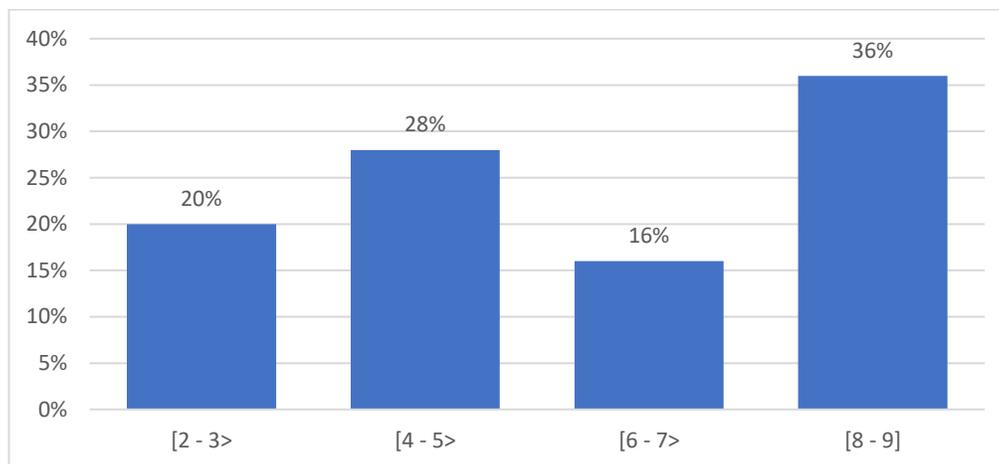
Población distribuida según antigüedad como trabajadores de la Red de Salud Leoncio Prado

	Frecuencia	Porcentaje
[2 - 3>	5	20%
[4 - 5>	7	28%
[6 - 7>	4	16%
[8 - 9]	9	36%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 5

Población distribuida según antigüedad como trabajadores de la Red de Salud Leoncio Prado



Fuente: Encuesta aplicada

Según la información recopilada, se observa en la figura 5, la distribución según la antigüedad de los trabajadores administrativos de la Red de Salud de Leoncio Prado, se consolidó en cuatro intervalos, apreciándose que la mayor distribución se encuentra en el intervalo de 8 a 9 años de antigüedad, con un valor porcentual del 36%.

4.1.2 Características de la gestión de recursos humanos

Se realiza la descripción de la gestión de recursos humanos, proporcionando información importante que permite el logro de los objetivos de estudio.

Tabla 7

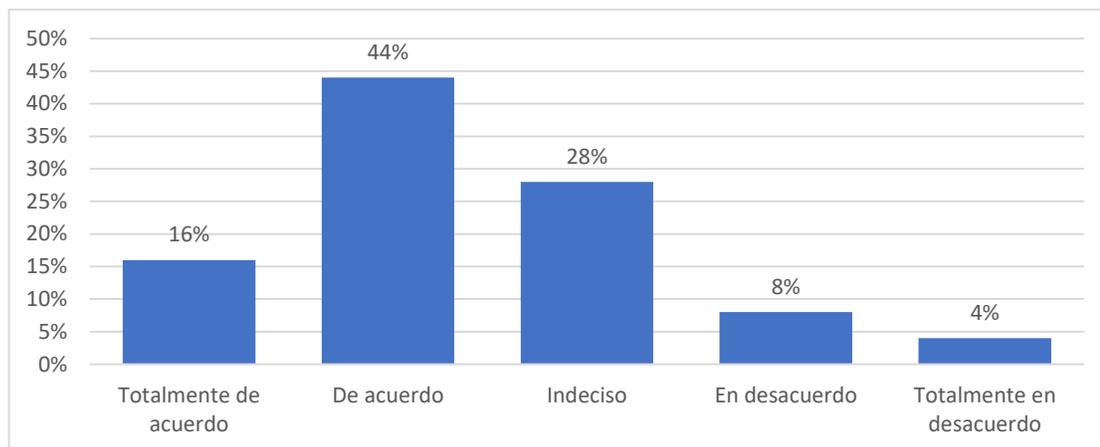
La Red de Salud cuenta con una buena planificación y organización institucional

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	16%
De acuerdo	11	44%
Indeciso	7	28%
En desacuerdo	2	8%
Totalmente en desacuerdo	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 6

La Red de Salud cuenta con una buena planificación y organización institucional



Fuente: Encuesta aplicada

Con respecto a la planificación y organización institucional de la Red de Salud de Leoncio Prado, el 16% de los trabajadores administrativos se encuentran totalmente de acuerdo, el 44% de los trabajadores administrativos se encuentran de acuerdo, el 28% se encuentra indeciso, mientras que entre los trabajadores administrativos que se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo se encuentra representando con un 8% y 4% respectivamente.

Tabla 8

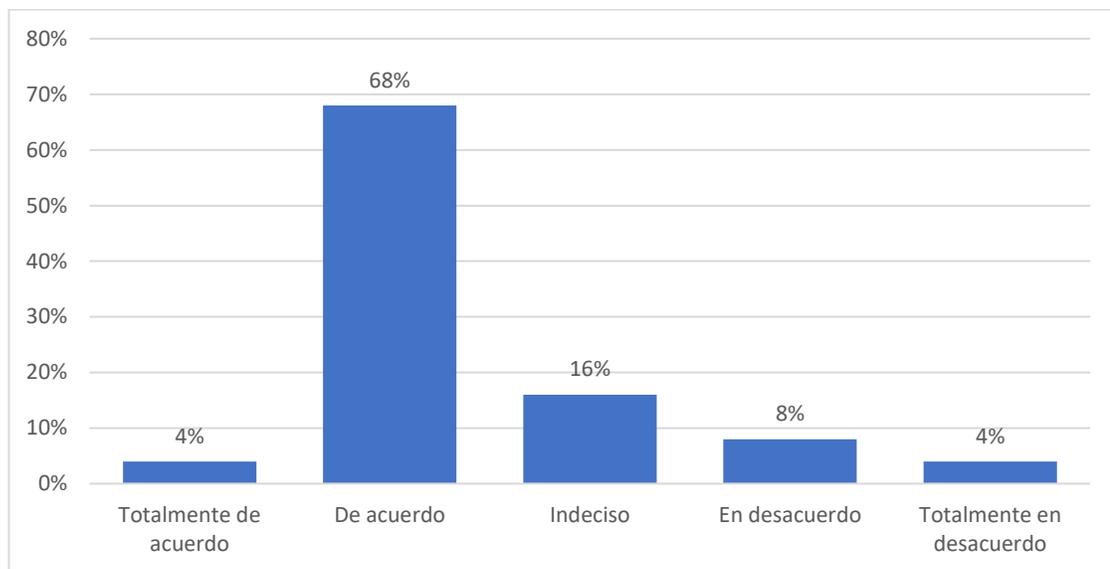
La Red de Salud brinda una buena gestión de su recurso humano

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	4%
De acuerdo	17	68%
Indeciso	4	16%
En desacuerdo	2	8%
Totalmente en desacuerdo	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 7

La Red de Salud brinda una buena gestión de su recurso humano, específicamente al personal administrativo



Fuente: Encuesta aplicada

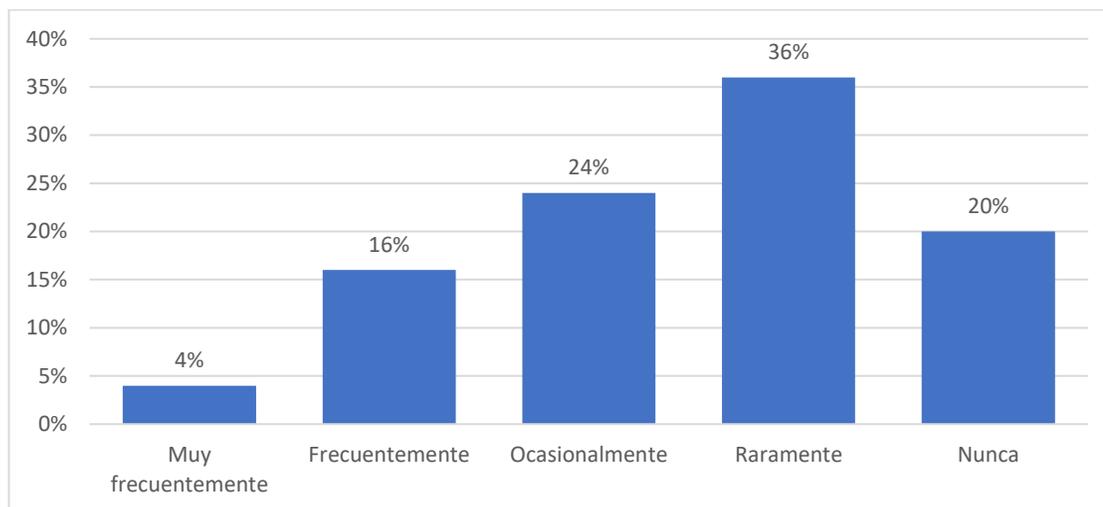
En la figura 7 se observa que de los trabajadores administrativos, el 4% se encuentra totalmente de acuerdo con respecto a la buena gestión de recursos humanos por parte de la Red de Salud, mientras que la mayor parte de los trabajadores administrativos se encuentra representando con un valor porcentual del 68%, los cuales mencionan estar de acuerdo con la gestión de sus recursos humanos, el 16% menciona estar indeciso, el 8% está en desacuerdo y por último el 4% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 9

Participación en la definición de metas y actividades de la Red de Salud

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	1	4%
Frecuentemente	4	16%
Ocasionalmente	6	24%
Raramente	9	36%
Nunca	5	20%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 8*Participación en la definición de metas y actividades de la Red de Salud*

Fuente: Encuesta aplicada

En base a los datos de la figura 8 se observa que el 4% de los trabajadores administrativos participan muy frecuentemente en la definición de metas y actividades de la Red de Salud de Leoncio Prado, el 16% participa frecuentemente, el 24% participa ocasionalmente, el 36% participa raramente, mientras que el 20% nunca ha participado en la definición de metas y actividades

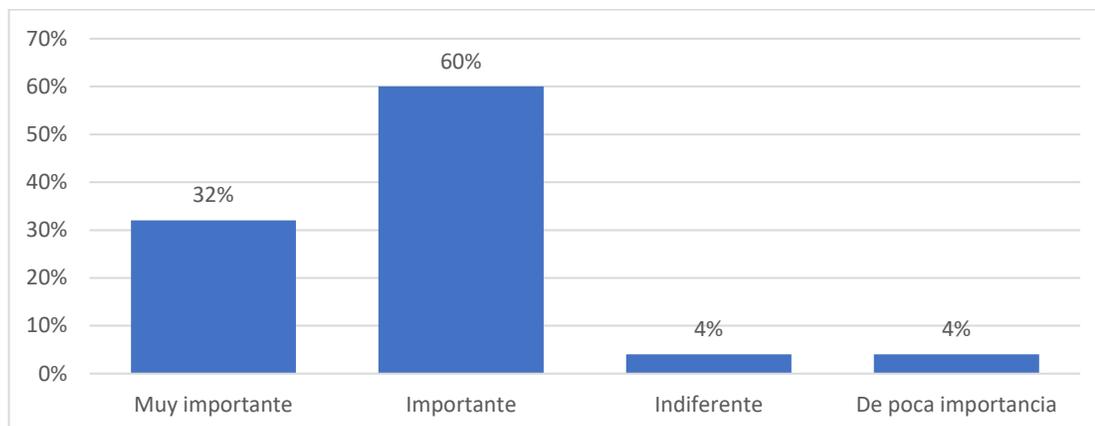
Tabla 10*Importancia de que el personal administrativo se involucre en los procesos administrativos en la Red de Salud*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	8	32%
Importante	15	60%
Indiferente	1	4%
De poca importancia	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 9

Importancia de que el personal administrativo se involucre en los procesos administrativos de la Red de Salud



Fuente: Encuesta aplicada

Según la información de la figura 9, se puede observar que la mayoría de los trabajadores administrativos consideran que es importante que se involucren en los procesos administrativos de la Red de Salud con una representación porcentual del 60%, los trabajadores administrativos que lo consideran muy importante es del 32%, mientras que solo un 4% mencionan estar indiferentes ante esta situación y un 4% lo considera de poca importancia.

Tabla 11

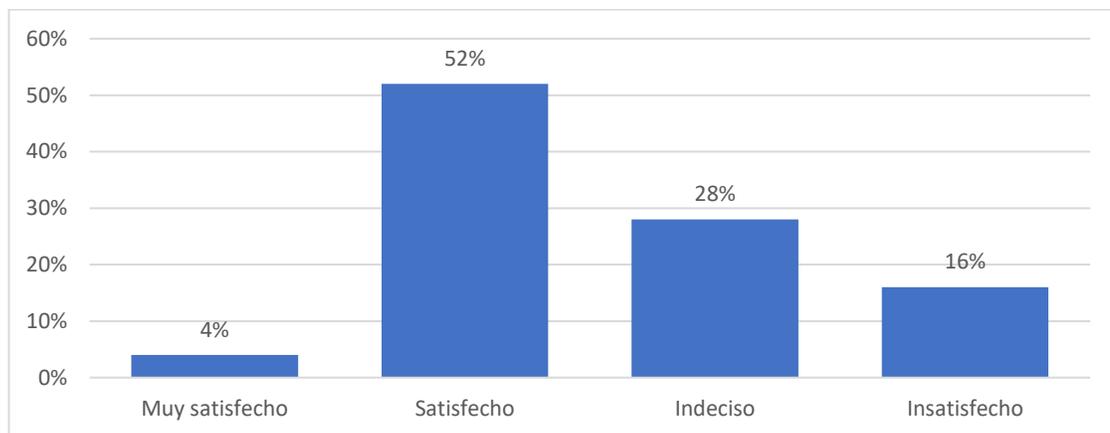
Satisfacción con respecto la gestión de recursos humanos que se da al personal administrativo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	1	4%
Satisfecho	13	52%
Indeciso	7	28%
Insatisfecho	4	16%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 10

Satisfacción con respecto la gestión de recursos humanos que se da al personal administrativo



Fuente: Encuesta aplicada

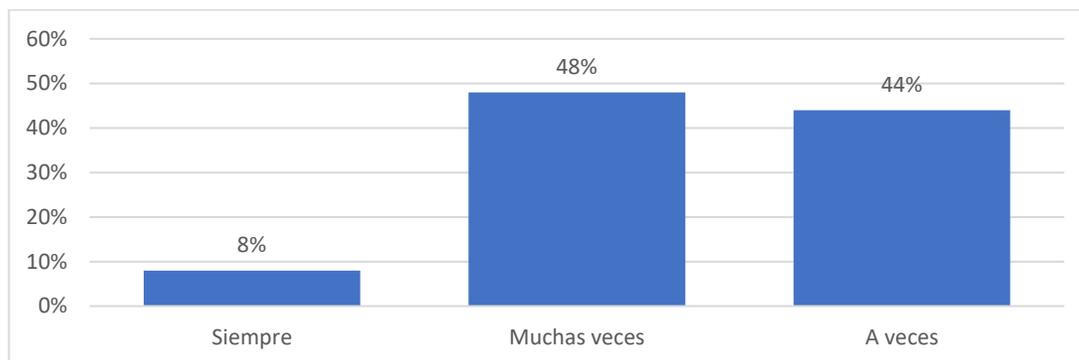
En la figura 10 se observa que el 28% de los trabajadores administrativos se encuentran indecisos con respecto la gestión de recursos humanos que se da al personal administrativo, el 16% se encuentra insatisfecho ante este hecho, mientras que el 52% de los trabajadores se encuentra satisfecho ante la gestión de recursos humanos y un 4% menciona estar muy satisfecho.

Tabla 12

La Red de Salud alcanza sus objetivos estratégicos

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	8%
Muchas veces	12	48%
A veces	11	44%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 11*La Red de Salud alcanza sus objetivos estratégicos*

Fuente: Encuesta aplicada

Según se observa la figura anterior, en el tiempo que vienen laborando el 8% de los trabajadores administrativos considera que la Red de Salud siempre alcanza sus objetivos estratégicos, el 48% de los trabajadores considera que muchas veces y el 44% que solo a veces los alcanza.

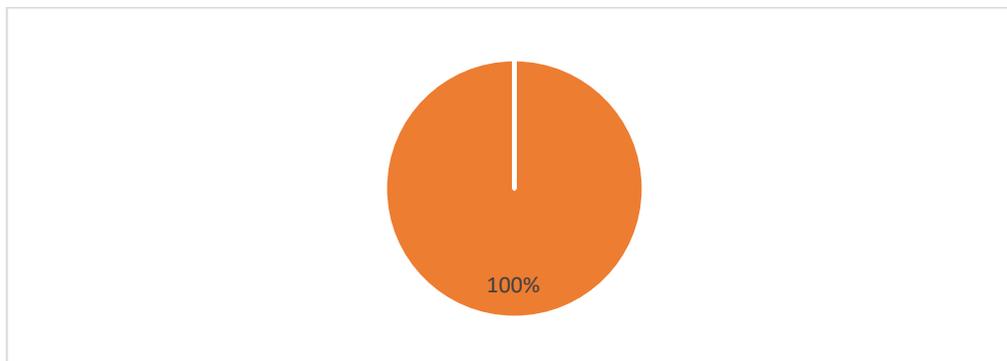
Tabla 13*Los objetivos estratégicos de la Red de Salud repercuten en el logro de su misión y visión*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	100%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 12

Los objetivos estratégicos de la Red de Salud repercuten en el logro de su misión y visión



Fuente: Encuesta aplicada

En la figura 12 se observa que el 100% de los trabajadores administrativos consideran que los objetivos estratégicos de la Red de Salud repercuten en el logro de su misión y visión.

4.1.3 Características del déficit de recursos humanos**Tabla 14**

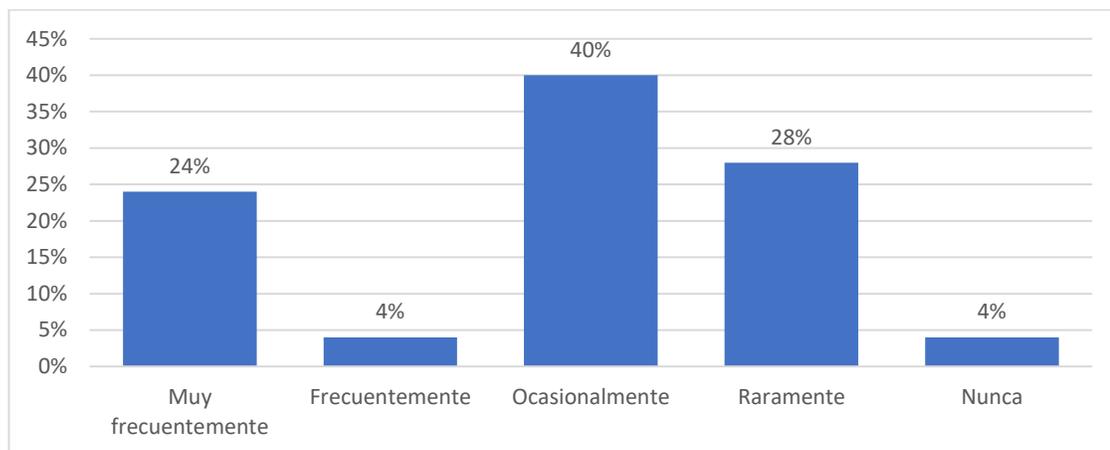
Con que frecuencia realiza trabajos de horas extras para cumplir con su labor

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	6	24%
Frecuentemente	1	4%
Ocasionalmente	10	40%
Raramente	7	28%
Nunca	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 13

Con que frecuencia realiza trabajos de horas extras para cumplir con su labor



Fuente: Encuesta aplicada

Según los datos recopilados, en la figura 13 se aprecia que el 24% de los trabajadores administrativos indican que es muy frecuente que se realice trabajos de horas extras para cumplir con sus labores, el 4% de trabajadores menciona que es frecuentemente, el 40% indica que ocasionalmente, el 28% menciona que raramente y por último el 4% nunca se ha quedado a realizar horas extras.

Tabla 15

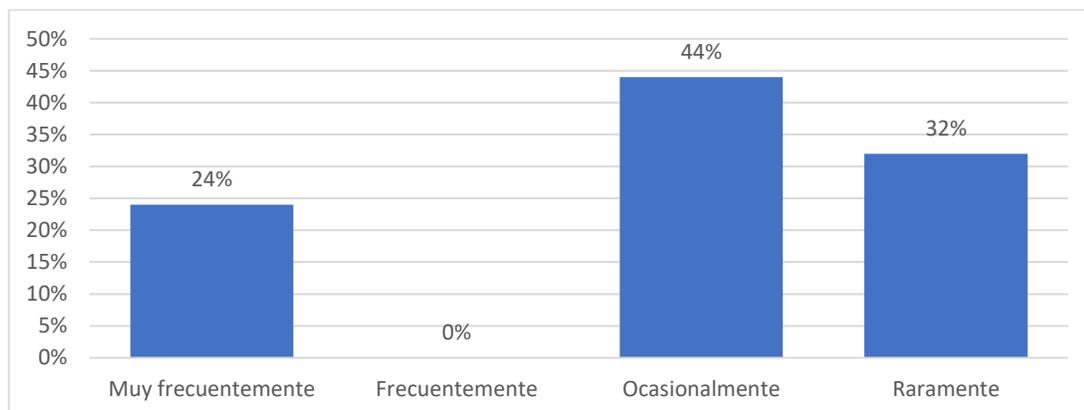
Frecuencia con el cual realiza exceso de trabajo o carga laboral en la Red de Salud

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	6	24%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	11	44%
Raramente	8	32%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 14

Frecuencia con el cual realiza exceso de trabajo o carga laboral en la Red de Salud



Fuente: Encuesta aplicada

En la figura anterior se observa que el 24% de los trabajadores administrativos indica que es muy frecuente que se realice exceso de trabajo o carga laboral en la Red de Salud, el 44% de los trabajadores administrativos indica que ocasionalmente y por último el 32% indica que raramente realiza exceso de trabajo o carga laboral.

Tabla 16

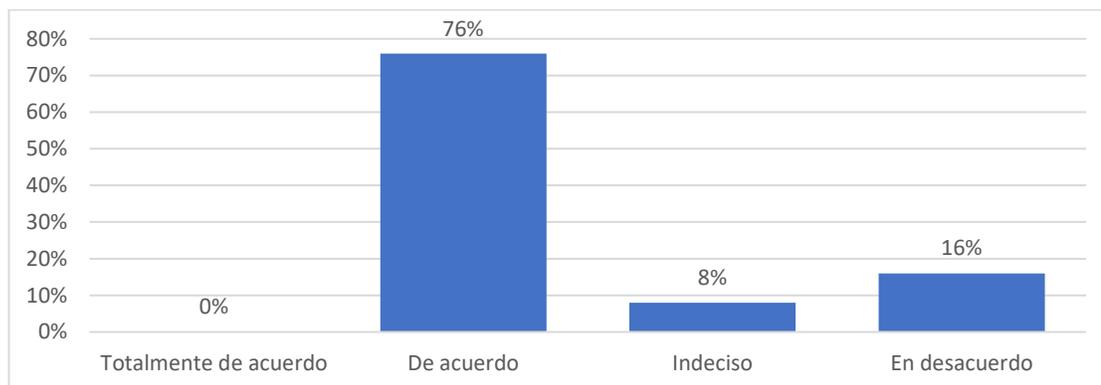
El área o dependencia donde labora es de su especialidad o competencia profesional

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	19	76%
Indeciso	2	8%
En desacuerdo	4	16%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 15

El área o dependencia donde labora es de su especialidad o competencia profesional



Fuente: Encuesta aplicada

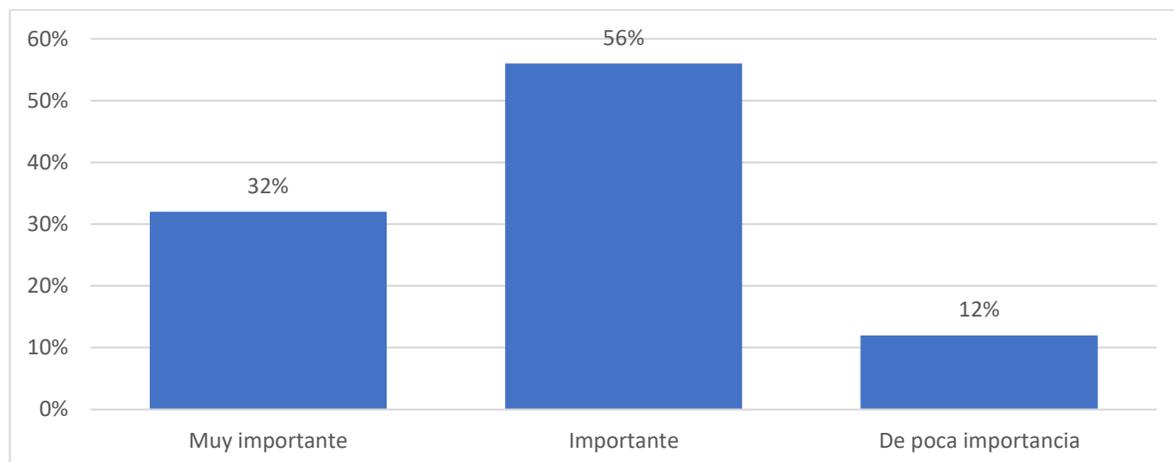
En base a la información recopilada, se observa en la figura anterior que el 76% de los trabajadores administrativos se encuentran de acuerdo en encontrarse laborando en el área o dependencia según su especialidad o competencia profesional, mientras que el 8% se encuentra indeciso y el 16% menciona estar en desacuerdo ante esta situación.

Tabla 17

Importancia de contar con personal suficiente para las labores administrativas

	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	8	32%
Importante	14	56%
De poca importancia	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 16*Importancia de contar con personal suficiente para las labores administrativas*

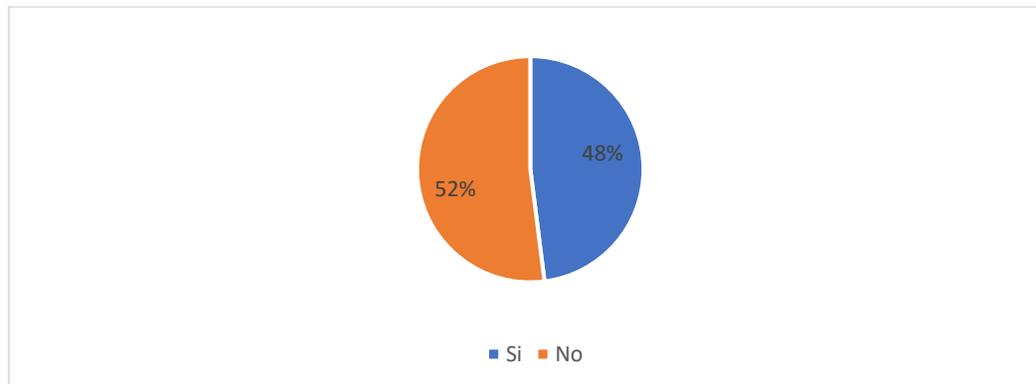
Fuente: Encuesta aplicada

En la figura 16 se observa que el 32% de los trabajadores administrativos de la Red de Salud indican que es muy importante contar con personal suficiente para las labores administrativas, el 56% de trabajadores indica que es importante y el 12% menciona que es de poca importancia contar con el personal suficiente.

Tabla 18*Cantidad de trabajadores en su área de trabajo es suficiente*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	48%
No	13	52%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 17*Cantidad de trabajadores en su área de trabajo es suficiente*

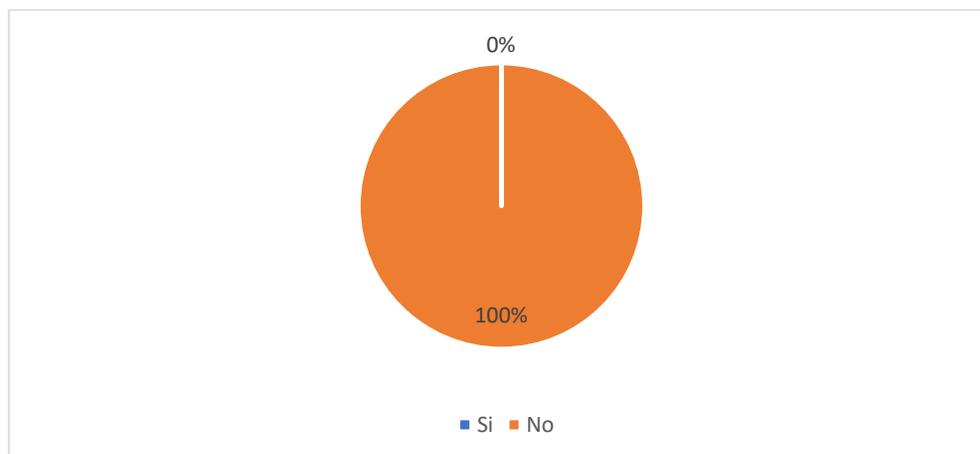
Fuente: Encuesta aplicada

Tal como se muestra en la figura anterior, el 52% de los trabajadores administrativos de la Red de Salud mencionaron que es suficiente la cantidad de trabajadores que se dispone en el área de trabajo, mientras que un 48% de trabajadores administrativos mencionó que no es suficiente la cantidad de trabajadores.

Tabla 19*Vacantes laborales para su área de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	25	100%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 18*Vacantes laborales para su área de trabajo*

Fuente: Encuesta aplicada

En base a la información recolectada de los trabajadores administrativos de la Red de Salud, el 100% mencionó que no conoce si existen actualmente vacantes para su área de trabajo.

4.1.4 Características del personal no capacitado

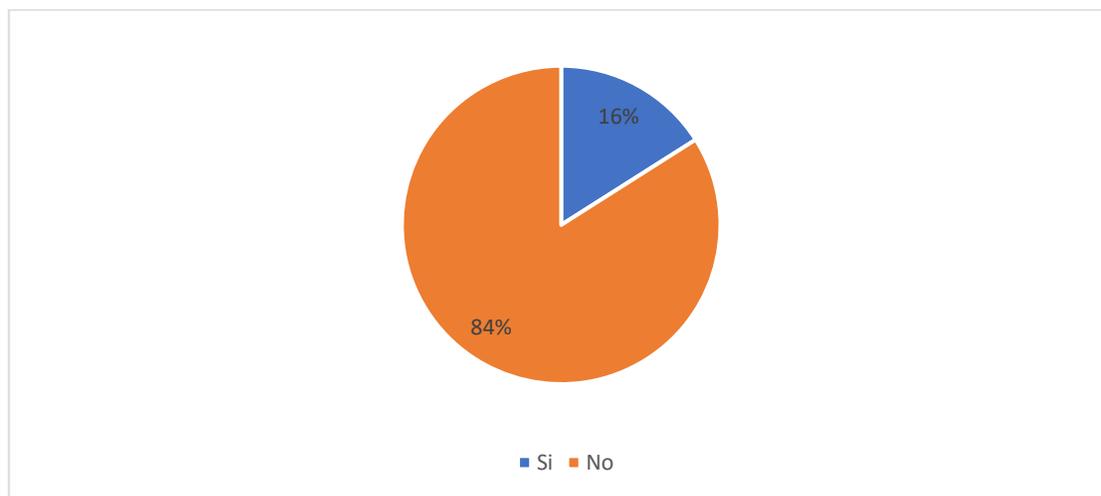
Tabla 20*El área o dependencia cuenta con un programa de capacitación al personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	16%
No	21	84%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 19

El área o dependencia cuenta con un programa de capacitación al personal



Fuente: Encuesta aplicada

En la figura 19 se observa que el 84% de los trabajadores administrativos indican que no conocen si el área o dependencia cuenta con un programa de capacitación para el personal, mientras que el 16% de los trabajadores indica que si conocen sobre el programa de capacitación.

Tabla 21

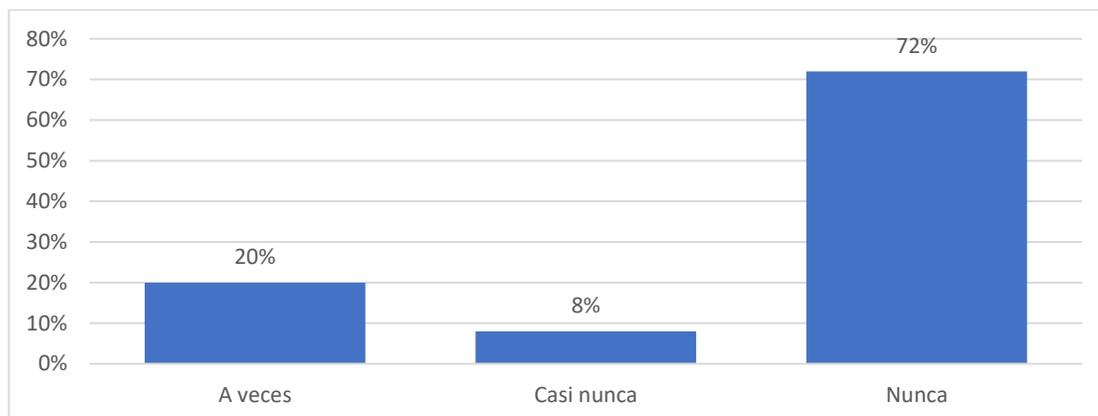
Frecuencia con el que recibió capacitación por parte de la Red de Salud

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	5	20%
Casi nunca	2	8%
Nunca	18	72%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 20

Frecuencia con el que recibió capacitación por parte de la Red de Salud



Fuente: Encuesta aplicada

En base a los datos recopilados, se observa en la figura 20 que el 20% de los trabajadores administrativos recibió a veces capacitación por parte de la Red de Salud, el 8% de los trabajadores administrativos indico que casi nunca y un 72% menciona que nunca recibió una capacitación por parte de la Red de Salud.

Tabla 22

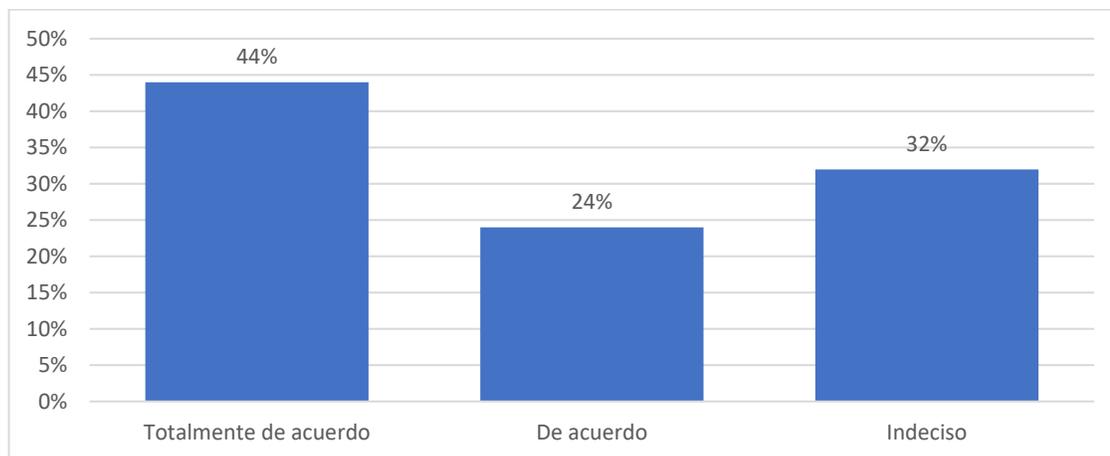
La Red de Salud debe de capacitar al personal administrativo en temas relacionado a su labor cotidiana

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	11	44%
De acuerdo	6	24%
Indeciso	8	32%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 21

La Red de Salud debe de capacitar al personal administrativo en temas relacionado a su labor cotidiana



Fuente: Encuesta aplicada

Se aprecia en la figura anterior que el 44% de los trabajadores administrativos se encuentran de totalmente de acuerdo con que la Red de Salud debe capacitar al personal administrativo en temas que se relacionen a la labor cotidiana, el 24% de trabajadores administrativos se encuentra de acuerdo con respecto a las capacitaciones y el 32% se encuentra indeciso ante esta situación.

Tabla 23

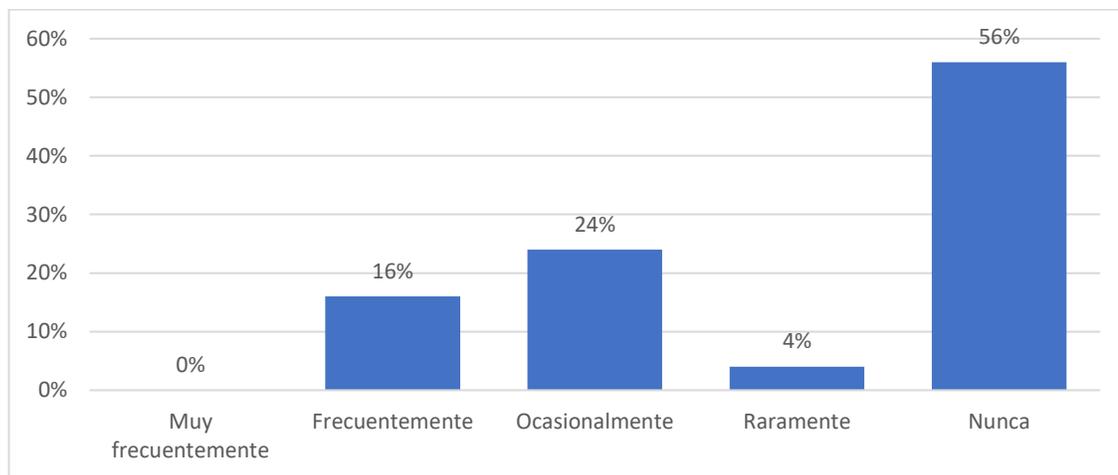
Frecuencia con la que participa en charlas o eventos sociales que se desarrollan en la Red de Salud

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	4	16%
Ocasionalmente	6	24%
Raramente	1	4%
Nunca	14	56%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 22

Frecuencia con la que participa en charlas o eventos sociales que se desarrollan en la Red de Salud



Fuente: Encuesta aplicada

En la figura anterior se observa la frecuencia con la que participan los trabajadores administrativos en las charlas o eventos sociales que se desarrollan en la Red de Salud de Leoncio Prado, en donde el 16% de trabajadores administrativos ha participado frecuentemente, el 24% de los trabajadores participan ocasionalmente, el 4% participan raramente y por último el 56% de los trabajadores administrativos mencionan que nunca han participado de charlas o eventos sociales.

Tabla 24

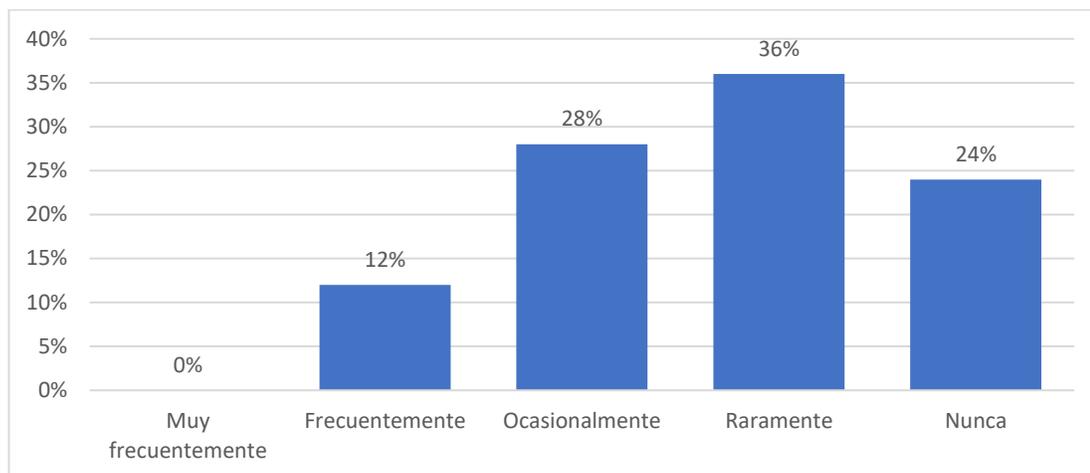
Frecuencia con la que participa en eventos o capacitaciones por sus propios medios

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	3	12%
Ocasionalmente	7	28%
Raramente	9	36%
Nunca	6	24%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 23

Frecuencia con la que participa en eventos o capacitaciones por sus propios medios



Fuente: Encuesta aplicada

Según los datos recopilados, en la figura 23 se observa que el 12% de trabajadores administrativos de la Red de Salud frecuentemente participan en eventos o capacitaciones por sus propios medios, el 28% de trabajadores administrativos indicaron que ocasionalmente, el 36% de trabajadores mencionaron que raramente y por último, el 24% de trabajadores indicó que nunca han participado en eventos o capacitaciones por su propio medio.

Tabla 25

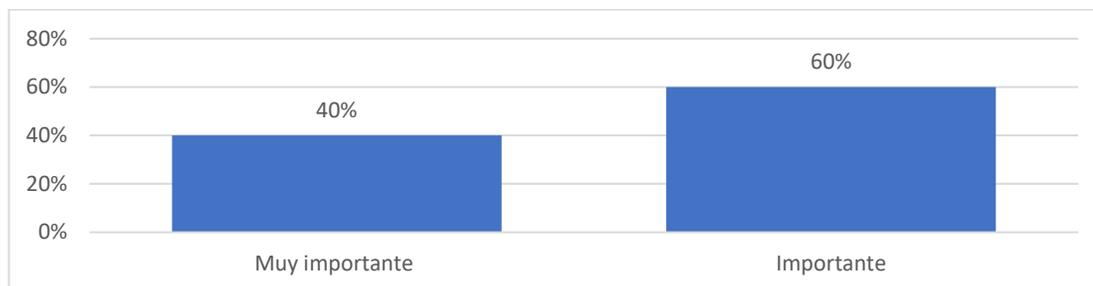
Importancia de capacitar al personal administrativo de manera continua por parte de la Red de Salud

	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	10	40%
Importante	15	60%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 24

Importancia de capacitar al personal administrativo de manera continua por parte de la Red de Salud



Fuente: Encuesta aplicada

Según la información de la figura 24, se puede observar la percepción de los trabajadores administrativos con respecto a las capacitaciones de la Red de Salud, en donde el 40% señalo que es muy importante que la Red de Salud capacite de manera continua a su personal administrativo, además el 60% indicó que es importante estas actividades.

4.2 Estimación del modelo planteado

Tabla 26

Resultados del modelo estimado

Dependent Variable: Gestión del Recurso Humano (GRH)

Method: Least Squares

Date: 09/13/22 Time: 08:24

Sample: 1 25

Included observations: 25

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	95.69849	4.429016	21.60717	0
Déficit de Recursos Humanos (DRH)	-0.296217	0.09994	-2.963945	0.0072
Personal No Capacitado (PNC)	-0.38039	0.099991	-3.804248	0.001
R-squared	0.755484	Mean dependent var		62.008
Adjusted R-squared	0.733255	S.D. dependent var		11.43357
S.E. of regression	5.905137	Akaike info criterion		6.501689
Sum squared resid	767.1541	Schwarz criterion		6.647954
Log likelihood	-78.27111	Hannan-Quinn criter.		6.542257
F-statistic	33.98682	Durbin-Watson stat		1.977393
Prob(F-statistic)	0			

Fuente: Estimación del modelo

En la tabla 26, se aprecia los resultados del modelo estimado, donde la constante (intercepto) tiene como valor 95.69, el indicador de Déficit de Recursos Humanos (DRH) es -0.29 y el indicador de Personal No Capacitado (PNC) es de -0.38, indicándonos que tienen una relación inversa (-) con la Gestión de Recurso Humano (GRH).

4.2.1 Análisis de indicadores estadísticos

a. Pruebas de relevancia global

Coefficiente de determinación (r^2)

El coeficiente de determinación es $r^2 = 0.7554$, esto quiere decir, que el 75.54% de las variaciones de la Gestión del Recurso Humano (GRH) de la Red de Salud de Leoncio Prado, se debe a la influencia de Déficit de Recursos Humanos (DRH) y Personal No Capacitado (PNC).

Prueba de Fisher (F_c y F_t)

Hipótesis:

H₀: $\beta_0 = \beta_1 = \beta_2 = 0 \Rightarrow$ Las variables independientes DRH y PNC, no influyen estadísticamente de manera significativa en GRH.

H_a: $\beta_0 \neq \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0 \Rightarrow$ Las variables independientes DRH y PNC, influyen estadísticamente de manera significativa en GRH.

Para poder obtener el valor de Fisher de tabla (F_t), a un nivel de significancia del 5% es necesario tener el número de variables (k) y el número de muestras (n).

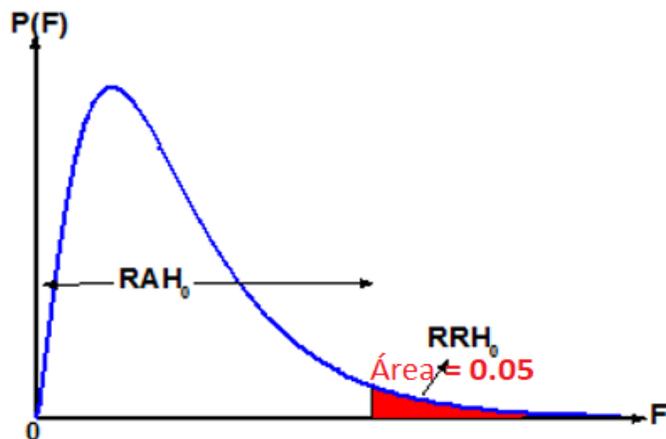
$$F_t = [(k-1), (n-k), 0.05]$$

$$F_t = [(2), (22), 0.05]$$

$$F_t = 3.44 \quad \text{y} \quad F_c = 33.98$$

Figura 25

Gráfica de distribución Fisher (F)



Entonces, como el $F_c > F_t$ ($33.98 > 3.44$), se puede concluir que se rechaza la hipótesis nula estadística, a un nivel de significancia del 0.05, entonces las variables explicativas Déficit de Recursos Humanos (DRH) y Personal No Capacitado (PNC), influyen de manera significativa a la variable explicada Gestión del Recurso Humano (GRH).

b. Pruebas de relevancia individual

Hipótesis:

$H_0: \beta_i = 0 \Rightarrow$ Las variables independientes o la constante, no influye de manera significativa en GRH.

$H_a: \beta_i \neq 0 \Rightarrow$ Las variables independientes, o la constante, influye de manera significativa en GRH.

A continuación, se realiza la comparación del valor de T-Student calculada (T_c) y el T-Student de tabla (T_t),

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

$$\text{Grado de libertad} = n - k = 25 - 3 = 22$$

En donde:

k = número de variables

n = número de muestras

$T_t = [(n-k, \alpha)$

$T_t = (22, 0.05)$

$F_t = 2.074$

T_c del constante (intercepto)

$T_c = 21.60717$

T_c de Déficit de Recursos Humanos (DRH)

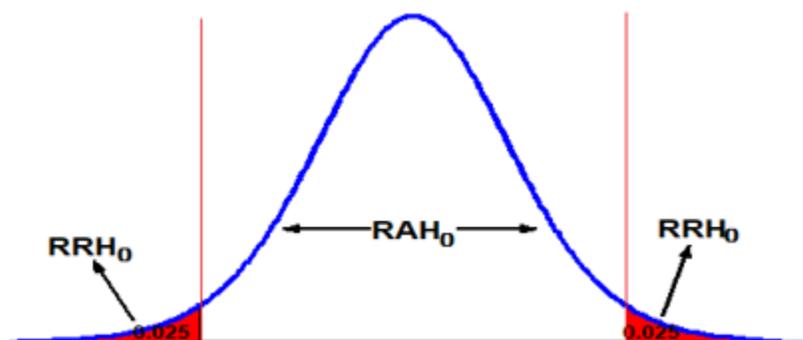
$T_c = -2.963945$

T_c de Personal No Capacitado (PNC)

$T_c = -3.804248$

Figura 26

Gráfica de distribución T Student



En base a los resultados de la evaluación individual:

- El intercepto, representa a las variables exógenas, es significativa en la Gestión del Recurso Humano (GRH), debido a que el T_c (21.60717) es mayor al T_t (2.074).
- La variable Déficit de Recursos Humanos (DRH) tiene influencia significativa en la Gestión del Recurso Humano (GRH), debido a que el T_c (-2.963945) es menor al T_t (-2.074).

- La variable Personal No Capacitado (PNC) tiene influencia significativa en la Gestión del Recurso Humano (GRH), debido a que el Tc (-3.804248) es menor al Tt (-2.074).

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Balance global

Realizado las pruebas de relevancia global e individual, se reafirma la hipótesis planteada en la investigación:

“El déficit de recursos humanos y el personal no capacitado influyen significativamente en la gestión del recurso humano de la red de salud Leoncio Prado”.

Los resultados nos muestran que existe una influencia global de las variables explicativas Déficit de Recursos Humanos (DRH) y Personal No Capacitado (PNC) sobre la variable explicada Gestión del Recurso Humano (GRH). El cual también se ve reflejado en la prueba de relevancia individual, en donde se observa que las variables explicativas tienen influencia significativa en la Gestión del Recurso Humano de la Red de Salud de Leoncio Prado.

5.2. Relación entre variables

Los resultados del modelo estimado muestran que el Déficit de Recursos Humanos (DRH) y Personal No Capacitado (PNC) tiene una relación negativa o inversa con la Gestión del Recurso Humano (GRH), indicando que a mayor Gestión del Recurso Humano, el Déficit de Recursos Humanos y Personal No Capacitado serán menores.

Estimation Command:

```
=====  
LS GRH C DRH PNC
```

Estimation Equation:

```
=====  
GRH = C(1) + C(2)*DRH + C(3)*PNC
```

Substituted Coefficients:

```
=====  
GRH = 95.6984949778 - 0.296217382129*DRH - 0.380389714826*PNC
```

$$\text{GRH} = 95.69 - 0.29 \cdot \text{DRH} - 0.38 \cdot \text{PNC}$$

5.3. Discusión con trabajos anteriores.

Valentín (2017) concluye que la gestión del talento humano influye significativamente en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, es altamente significativa. Este resultado es semejante con la presente investigación porque se ha demostrado que la gestión del recurso humano en el personal no capacitado de la Red de Salud de Leoncio Prado tiene una relación negativa y es significativa.

De igual manera, **Torres (2020)** llega a la siguiente conclusión: La gestión del recurso humano se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Servicio de Urología. Esta investigación muestra resultados significativos, siendo similar a la presente investigación, que a través del análisis estadístico se demostró la significancia entre las variables explicativas y explicada.

Asimismo, **Rojas y Vilchez (2018)** se tiene como resultados que las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús se relación significativamente; de la misma manera, existe relación estadísticamente significativa de la gestión del talento humano con la calidad del trabajo y el trabajo en equipo. Por tanto, los resultados se asemejan a la presente investigación, en donde se corroboró de manera estadística a través de la prueba de relevancia global e individual la significancia de las variables explicativas en la Gestión del Recurso Humano de la Red de Salud de Leoncio Prado.

Pérez y Falla (2019) Se llega a la conclusión de que existe una importante interrelación entre las políticas de recursos humanos y las decisiones estratégicas de la empresa. Asimismo, es fundamental contar con personal capacitado y cualificado para sus funciones, con una motivación adecuada, así como con líderes que impulsen el desarrollo del equipo de trabajo. Es esencial fomentar el trabajo en equipo con un compromiso y lealtad sólidos hacia la organización. En base a los resultados de esta investigación se puede mencionar que los resultados se asemejan a la presente investigación, en donde la totalidad de trabajadores administrativos mencionaron la importancia de disponer personal calificado (40% muy importante y 60% importante).

CONCLUSIONES

- El Déficit de Recursos Humanos (DRH) y Personal No Capacitado (PNC) influyen de manera significativa en la Gestión del Recurso Humano (GRH) de la Red de Salud de Leoncio Prado, a un nivel de significancia del 5%.
- Respecto al déficit de recursos humanos en la Red de Salud de Leoncio Prado se determinó que: El 44% de los trabajadores administrativos menciona que ocasionalmente se quedan a realizar exceso de trabajo. El 56% resalto la importancia de contar con personal suficiente. El 52% mencionó que la cantidad de trabajadores no es suficiente.
- Respecto al personal no capacitado en la Red de Salud de Leoncio Prado se determinó que: El 84% de los trabajadores administrativos mencionan que el área o depende no cuenta con un programa de capacitación al personal. El 72% menciona que nunca ha recibido capacitación por parte de la Red de Salud. El 44% está totalmente de acuerdo en que se debe capacitar al personal administrativo. El 56% nunca ha participado en charlas o eventos sociales de la Red de Salud. Además, todos los trabajadores administrativos consideran la importancia de capacitar al personal administrativo, en donde el 60% considera importante y el 40% muy importante.
- El Déficit de Recursos Humanos tiene influencia significativa en la Gestión del Recurso Humano, debido a que el Tc (-2.963945) es menor al Tt (-2.074).
- El Personal No Capacitado tiene influencia significativa en la Gestión del Recurso Humano, debido a que el Tc (-3.804248) es menor al Tt (-2.074).

RECOMENDACIONES

- La Red de Salud de Leoncio Prado debe evaluar la situación en el área administrativa para saber si se requiere de más personal, logrando que se obtenga resultados favorables que beneficiaran a la entidad.
- La Red de Salud de Leoncio Prado tiene que capacitar de manera constante al personal administrativo para que puedan adaptarse a los diversos mecanismos que se maneja en la entidad, mejorando el rendimiento y obteniendo óptimos resultados.
- El personal administrativo de la Red de Salud de Leoncio Prado, deben buscar desarrollar sus conocimientos a través de capacitaciones externas.

BIBLIOGRAFÍA

- Harvard, B. (2001). *Métodos de evaluación del Rendimiento*. Barcelona, España: Gedisa.
- Alles, M. (2009). *Codesarrollo una nueva forma de aprendizaje*. Buenos Aires Argentina: Granica.
- Barney, J., & Clark, D. (2007). *Teoría basada en los recursos: crear y mantener la ventaja competitiva* (1 ed.). Nueva York, Estados Unidos: Oxford University Press.
- Barreiro, F. (2008). *Gestión científica empresarial* (Primero ed.). España: Netbiblo.
- Becker, G. (1994). *Human Capital*. New York, Estados Unidos: Columbia University.
- Brooking, A. (1997). *El capital intelectual: el principal activo de las empresas del tercer milenio*.
- Caballana, J. (2011). *Introducción a la gestión de los recursos humanos*. México: Trillas.
- Centeno, V. (2017). *Gestión de Recursos Humanos y la Productividad de los Trabajadores en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo - Apurimac- 2017*. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19905/centeno_mv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico [CEPLAN]. (febrero de 2022). *CEPLAN*. Obtenido de <https://www.gob.pe/ceplan>
- Cenzo, D., & Robbins, S. (2008). *Fundamentos de Administración. Conceptos Esenciales y Aplicaciones*.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta ed.). Colombia: McGraw-Hill/ Interamericana, S.A.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7° ed.). México: Mc.Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGrawHill.
- Cuesta, A. (1997). *Tecnología de Gestión de Recursos Humanos*. La Habana, Cuba: ISPJAE.
- Cummings, T., & Worley, C. (2007). *Desarrollo organizacional y cambio* (8° ed.). México: Thomson.

- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., & Schuler, R. (2007). *La gestión de recursos humanos* (Tercera ed.). España: McGraw-Hill/ Interamericana de España S.A.
- Drovett, S. (1992). *Diversión de la Salud*. Buenos Aires: Maechi.
- Economipedia. (febrero de 2022). Vacante de trabajo. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/vacante-de-trabajo.html>
- Eslava, E. (2004). *Gestión del Talento Humano en las Organizaciones*. Obtenido de <https://recursoshumanosblog.wordpress.com/2011/02/25/gestion-del-talento-humano-en-las-organizaciones/>
- Espinoza, E., Gil, W., & Agurto, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana Salud Pública*, 46(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000400012
- Fayol, H. (1971). *Administración industrial y general* (1 ed.). México: Editorial Herrero Hermanos, S.A.
- Fisher, V. (2000). Mood and emotions while working: Missing pieces of job satisfaction? *Journal of Organization Behavior*, 21(1), 185-202.
- Garay, D. (2001). *Administración de Personal*. México: Alhambra Mexicana.
- García, E., Díaz, P., Ávila, D., & Cuzco, M. (2015). La reforma del sector salud y los recursos humanos en salud. *Anales de la Facultad de Medicina*, 76(1), 7-26.
- Ghiglione, F. (2015). *Gestión de RR.HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados(Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño*. Tesis para obtener el grado de Maestría en Gestión Empresarial, Universidad Nacional de La Pampa. Obtenido de https://repo.unlpam.edu.ar/bitstream/handle/unlpam/944/e_ghiges075.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Grados, J. (2001). *Capacitación y desarrollo de persona*. México: Trillas.
- Grote, D. (2002). *The performance appraisal question and answer book: a survival guide for manager*. New York: AMACOM.
- Jerico, P. (2008). *Gestión del talento, construyendo compromisos* (Segunda ed.). España: Editorial Pearson Educación, S.A.
- Mathis, R., & Jackson, J. (2003). *Fundamentos de Administración de Recursos Humanos*. México: International Thompson Editores.

- Ministerio de Salud [MINSA]. (1999). *Programa de fortalecimiento de servicios de salud área de capacitación y apoyo a la gestión*. Lima, Perú.
- Ministerio de Salud [MINSA]. (2017). *Mejorar el desempeño del personal de salud para una atención de calidad. programa de apoyo a la reforma del sector salud*. Lima, Perú.
- Mondy, R., & Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos* (Novena ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Morales, M. (2012). *Modelo de Gestión de Riesgos y análisis de la propuesta de aplicación para la ejecución del mismo*. La Habana, Cuba.
- Perez, M., & Falla, V. (2019). *Factores determinantes en la gestión de recursos humanos de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo en la mejora de los procesos de incorporación de innovación tecnológica*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2031/1/TL_PerezTorresMarisella_FallaArnaoVictor.pdf
- Rojas, R., & Vilchez, S. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el Desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018*. Para optar el grado académico de Maestro en Gestión en Salud, Universidad Norbert Wiener. Obtenido de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1711/MAESTRO%20-%20Vilchez%20Paz%2c%20Stefany%20Bernita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo: una visión dinámica*. Madrid: P&J.
- Sherman, D., Bohlander, A., & Snell, T. (1999). *Administración de recursos humanos* (11 ed.). México: International Thomson Editores, S.A.
- Solano, R. (1993). *Administración de Organizaciones*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Interoceánicas.
- 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*. Tesis para optar el grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6447>
- Valentín, H. (2017). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016*. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/TESIS%20VAL>

ENT%c3%8dN%20RODR%c3%8dGUEZ%2c%20HUGO%20AM%c3%89RICO.
pdf?sequence=2&isAllowed=y

Waterhouse, P. (1997). *La administración de los recursos humanos en la gestión general del negocio*. México: McGraw-Hil.

Werthe, W., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill/ Interamericana, S.A.

Young, E. (1998). *On the naming of the rose: interests and multiple meanings as elements of organizational culture*. California: Organization Studies.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la influencia del déficit de recursos humanos y personal no capacitado en la gestión del recurso humano de la Red de Salud Leoncio Prado?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Analizar de qué manera el déficit de recursos humanos y personal no capacitado influye en la gestión del recurso humano de la Red de Salud Leoncio Prado.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir la característica del déficit de recursos humanos en la Red de Salud Leoncio Prado – 2022. - Describir la característica del personal no capacitado en la Red de Salud Leoncio Prado – 2022. - Analizar y describir la influencia del déficit de recursos humanos en la gestión de recursos humanos de la Red de Salud Leoncio Prado – 2022. - Analizar y describir la influencia del personal no capacitado en la gestión de recursos humanos de la Red de Salud Leoncio Prado – 2022. 	<p>“El déficit de recursos humanos y el personal no capacitado influyen significativamente en la gestión del recurso humano de la red de salud Leoncio Prado”.</p>	<p>Variable dependiente (Y) = Gestión del recurso humano</p> <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Alcance de los objetivos estratégicos del hospital - Cumplimiento de metas y actividades - Conocimiento de los procesos administrativos en la Red de Salud - Satisfacción laboral <p>Variable independiente (X1) = Déficit de recursos humanos</p> <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de trabajadores por áreas - Número de vacantes no cubierta por área - Horas extras que trabaja <p>Variable independiente (X2) = Personal no capacitado</p> <p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de capacitaciones al año - Calificaciones obtenidas mediante exámenes posteriores - Asistencia a las capacitaciones 	<p>Tipo: La investigación es transversal.</p> <p>Nivel: Se desarrolló a un nivel explicativo.</p> <p>Unidad de análisis: La unidad de análisis corresponde al personal administrativo de la Red de Salud Leoncio Prado.</p> <p>Población: Trabajadores que laboran es de 25</p> <p>Muestra: Se va a considerar a la totalidad de la población</p>

Anexo 2: Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



ENCUESTA

Estimado trabajador administrativo de la Red de Salud de Leoncio Prado. La presente encuesta tiene como objetivo conocer sobre la manera cómo se viene gestionando el recurso humano en la institución, la información obtenida será de uso exclusivo para un trabajo de investigación académica en la Escuela Profesional de Economía de la UNAS. La confidencialidad de sus respuestas será respetada y no serán utilizadas para ningún otro propósito distinto a la investigación.

A. DATOS GENERALES

1. Región de procedencia

a) Costa () b) Sierra () c) Selva ()

2. Edad (en años cumplidos) _____

3. Estado civil

a) Soltero/a () c) Casado/a () e) Viudo/a ()

b) Conviviente () d) Divorciado/a ()

4. Nivel de educación

a) Primario () c) Técnico () e) Sin educación ()

b) Secundario () d) Superior ()

5. Antigüedad como trabajador de la Red de Salud Leoncio Prado (en años) _____

B. INFORMACIÓN ESPECÍFICA RESPECTO A LAS VARIABLES

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS:

10. ¿Cuán de acuerdo está usted con que la Red de Salud cuenta con una buena planificación y organización institucional?

Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Indeciso () De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

11. ¿Cuán de acuerdo está usted con que la Red de Salud brinda una buena gestión de su recurso humano, específicamente al personal administrativo?

Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Indeciso () De acuerdo ()

Totalmente de acuerdo ()

12. ¿Con qué frecuencia usted participa en la definición de metas y actividades de la Red de Salud?

Nunca () Raramente () Ocasionalmente () Frecuentemente () Muy

frecuentemente ()

13. ¿Cuán importante considera usted que el personal administrativo debe de involucrarse en los procesos administrativos dentro de la Red de Salud?
Sin importancia () De poca importancia () Indiferente () Importante ()
Muy importante ()
14. ¿Cuán satisfecho se encuentra usted con la gestión del recurso humano que se vino dando al personal administrativo de la Red de Salud?
Totalmente insatisfecho () Insatisfecho () Indeciso () Satisfecho ()
Muy satisfecho ()
15. En el tiempo que viene laborando ¿Con qué frecuencia considera usted que la Red de Salud alcanzó sus objetivos estratégicos?
Nunca () Casi nunca () A veces () Muchas veces () Siempre ()
16. ¿Considera usted que el alcance de los objetivos estratégicos de la Red de Salud repercute en el logro de la misión visión de la Red de Salud?
Si () No ()

DÉFICIT DE RECURSOS HUMANOS

17. ¿En base a la cantidad de labor pendiente en su área de trabajo, con qué frecuencia se realiza trabajo en horas extras para cumplir con su labor?
Nunca () Raramente () Ocasionalmente () Frecuentemente () Muy frecuentemente ()
18. ¿Con qué frecuencia usted posee exceso de trabajo o carga laboral en la Red de Salud?
Nunca () Raramente () Ocasionalmente () Frecuentemente () Muy frecuentemente ()
19. En los últimos meses ¿Con qué frecuencia usted mostró síntomas de estrés a causa inconvenientes en su puesto de trabajo?
Nunca () Raramente () Ocasionalmente () Frecuentemente () Muy frecuentemente ()
20. ¿Cuán de acuerdo está usted con que el área o dependencia donde labora es de su especialidad o competencia profesional?
Totalmente en desacuerdo () En desacuerdo () Indeciso () De acuerdo ()
Totalmente de acuerdo ()
21. ¿Cuán importante considera usted que se en la Red de Salud se cuente con el personal suficiente para las labores administrativas?
Sin importancia () De poca importancia () Indiferente () Importante ()
Muy importante ()
22. Considera que la cantidad de trabajadores en su área de trabajo es suficiente

