

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN
EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL
POLICLÍNICO POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, ABANCAY–
2019**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GERENCIA EN SALUD

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

TESISTA: GLENDA ELGA ESPINOZA ARGUEDAS

ASESORA: MG. ELIZABETH URRUTIA HUAMAN

HUÁNUCO– PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios que ha sido mi norte en cada paso que doy, cuidándome y dándome mucha fortaleza para seguir adelante.

A mis hijos Siro Fernando, Victitor y Gianluca quienes siguen mis pasos de ser buen ejemplo de vida.

A Víctor quien creyó mucho en mí e impulsarme a ser la primera en todo.

Glenda Elga

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por todo lo que me ha regalado en la vida y permitirme culminar esta Maestría en administración y Gerencia en Salud en beneficio de mejorar y perfeccionar mi labor como Odontóloga.

Asimismo, escribir los agradecimientos a todas las personas que han sido parte de esta tesis, me resulta una larga lista, puesto, que en el tiempo que se llevó a cabo estuvieron todas éstas brindándome su apoyo e interés y animándome a seguir por esta fascinante experiencia académica.

Sin embargo, sería indigno no dedicar unas palabras de agradecimiento a algunas personas en concreto.

Agradezco infinitamente a todos nuestros docentes por regalarnos un espacio de su valioso tiempo y brindarnos sus conocimientos, ya que fueron en muchas ocasiones determinantes en el proceso de nuestra formación profesional y personal.

De la misma forma, una eterna gratitud a la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (UNHEVAL), por su compromiso de mejorar sustancialmente las capacidades científicas, formativas y generales del agente primordial del proceso pedagógico el “profesor”, a través del programa de Maestría En Administración y Gerencia de la Salud.

Finalmente, mis pensamientos quedan cortos para agradecer a todos aquellos que colaboraron en esta aventura y hacer posibles procesos de reflexión en nuestra formación profesional.

RESUMEN

El objetivo fue evaluar la influencia de la gestión de recursos humanos en el nivel de desempeño laboral del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay” durante el periodo 2019; para ello, la muestra estuvo conformado por 60 trabajadores de salud. El nivel de estudio fue explicativo correlacional, de tipo analítico y transversal. Se utilizaron dos cuestionarios previa aplicación a una muestra piloto, permitiendo evaluar la confiabilidad del instrumento y su validación por el juicio de expertos. La prueba estadística que permitió evaluar la influencia de las variables fue el Chi². Dentro de los resultados, en las dimensiones Motivación y Trabajo en equipo ($p = 0,000$) influye en el desempeño laboral, sin embargo, la dimensión normativa institucionales ($p = 0,103$) no influye. Para evaluar la influencia de la gestión de recursos humanos en el nivel de desempeño, se obtuvo el valor de Chi cuadrado calculado es 26,293 para 1 grado de libertad, cuyo valor $p = 0,000$ es menor a 0,05, lo que nos permite rechazar la hipótesis general nula (H_0) y aceptar la hipótesis de investigación general (H_i); entonces se afirma que la gestión de recursos humanos influye en el nivel de desempeño laboral del personal de Salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay, en el estudio.

Palabras Claves: gestión de recursos humanos, desempeño laboral, personal de salud.

ABSTRACT

The objective was to evaluate the influence of human resources management on the level of work performance of the health personnel of the Polyclinic "National Police of Peru Abancay" during the period 2019; for this, the stucco sample made up of 60 health workers. The level of study was explanatory, correlational, analytical and cross-sectional. Two questionnaires were used after applying to a pilot sample, allowing to evaluate the reliability of the instrument and its validation by the expert judgment. The statistical test that allowed evaluating the influence of the variables was the Chi2. Within the results, in the Motivation and Teamwork dimensions ($p = 0.000$) it influences job performance, however, the institutional normative dimension ($p = 0.103$) does not influence. To evaluate the influence of human resources management on the level of performance, the Chi-square value calculated was 26.293 for 1 degree of freedom, whose p -value = 0.000 is less than 0.05, which allows us to reject the null general hypothesis (H_0) and accept the general research hypothesis (H_i); then it is affirmed that the management of human resources influences the level of work performance of the Health personnel of the Polyclinic "National Police of Peru" of Abancay, in the study.

Keywords: human resource management, job performance, health personnel.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I.....	11
ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1. Fundamentación del problema de investigación	11
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	11
1.2.1. Justificación	11
1.2.2. Importancia	12
1.3. Viabilidad de la investigación	12
1.4. Formulación del problema de investigación	13
1.4.1. Problema general	13
1.4.2. Problemas específicos.....	13
1.5. Formulación de los objetivos	14
1.5.1. Objetivo General.....	14
1.5.2. Objetivos específicos	14
CAPÍTULO II	15
SISTEMA DE HIPÓTESIS	15
2.1. Formulación de las hipótesis	15
2.1.1. Hipótesis General.....	15

2.1.2.	Hipótesis específicas.....	15
2.2.	Operacionalización de variables.....	17
2.3.	Definición de términos operacionales	18
CAPÍTULO III.....		19
MARCO TEÓRICO.....		19
3.1.	Antecedentes	19
3.1.1.	Antecedentes Internacionales	19
3.1.2.	Antecedentes Nacionales	20
3.1.3.	Antecedentes Locales	24
3.2.	Bases Teóricas	25
3.3.	Bases Conceptuales	29
CAPÍTULO IV.....		34
MARCO METODOLÓGICO.....		34
3.1.	Ámbito de estudio	34
3.2.	Tipo y Nivel de investigación	34
3.3.	Población y Muestra.....	34
3.3.1.	Descripción de la población muestral.....	34
3.3.2.	Muestra y método de muestreo	34
3.3.3.	Criterios de inclusión y exclusión.....	34
3.4.	Diseño de investigación.....	35
3.5.	Técnicas e instrumentos	35
3.5.1.	Técnica.....	35
3.5.2.	Instrumentos.....	36
3.5.2.1.	Validación de los instrumentos para la recolección de datos.....	37
3.5.2.2.	Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos	37
3.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	37

3.7. Aspectos éticos	38
CAPÍTULO V	39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1. Análisis descriptivo	39
4.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	46
4.3. Discusión de resultados	48
4.4. Aporte científico de la investigación.....	50
CONCLUSIONES	51
SUGERENCIAS	53
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

La gestión de Recursos Humanos en Salud es un pilar importante para el éxito en el sistema de salud, con la finalidad de garantizar una atención de calidad (1). Es por ello, que la Organización Mundial de la Salud, lo conceptualiza como un conjunto de personas de distintas profesiones y ocupaciones que se forman y trabajan para mejorar la salud de la población (2).

En el marco mundial desde el año 2015 con la Agenda para el 2030 para el desarrollo sostenible, la gestión de recursos humanos adecuada es el componente fundamental que permite garantizar una atención de calidad a la población (3). Por lo mismo, a nivel nacional y regional existe la necesidad de fortalecer la gestión y el desarrollo de los recursos humanos para la salud y más aun siendo relacionada con el desempeño laboral de cada profesional de salud en el Policlínico “Policía Nacional Del Perú Abancay”, en el periodo de 2019.

En tal sentido, se presenta el desarrollo de la tesis en cinco capítulos según el esquema vigente de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

En el primer capítulo tenemos los aspectos básicos del Problema de Investigación, que comprende la fundamentación del problema de investigación, justificación e importancia de la investigación, viabilidad de la investigación, formulación del problema de investigación y formulación de los objetivos.

Continuando veremos en el segundo capítulo Sistema de Hipótesis que compone la formulación de la hipótesis planteada en el estudio, la Operacionalización de las variables que fueron medidas y la definición de términos operacionales.

En el tercer capítulo Marco Teórico, se describen los antecedentes de la investigación, de los cuales, se presentan antecedentes internacionales, nacionales y locales; después se redacta las bases teóricas que sustentan y fundamentan las variables y también las bases conceptuales de las mismas.

El Marco Metodológico comprende el capítulo cuatro, donde se describe el ámbito de estudio, tipo y nivel de investigación, población y muestra, diseño de

investigación, técnicas e instrumentos, validación y confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos.

En el capítulo cinco se presenta los resultados de la investigación con un análisis descriptivo e inferencial, la discusión de la contrastación de hipótesis planteada y el aporte científico. En el segmento final se presentan las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía consultada y el anexo.

CAPÍTULO I

ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación

La gestión de recursos humanos en los establecimientos de salud, “es un tema de importancia necesaria considerando a los profesionales multidisciplinarios de la salud, y no es por la cantidad de profesionales (4); sino, por la especificidad del área del profesional que trabajan en ella, con objetivos de trabajo diferentes por el tipo de formación que reciben”.

Es por ello, que los gerentes en salud de recursos humanos, deben de estar preparados para promover el clima organizacional y empezando por conocer a los profesionales de salud que integran y laboran en el establecimiento de salud (5), contribuyendo el entendimiento para llevar adelante la gestión de personal en establecimientos e instituciones de salud para poder obtener un desempeño laboral adecuado (6).

El desempeño laboral de forma eficiente es “la base de funcionamiento de los establecimientos de salud, en ellos recae el manejo institucional, sobre todo el cumplimiento de metas institucionales, desempeñándose con labores estratégicas enfocadas en las directrices de dirección y sobre todo en la planeación, y los que ejecutan labores operantes”. Por tal motivo, se considera como soporte para el funcionamiento de la organización de salud (7).

Es por eso que esta investigación ha evaluado la influencia de la gestión de los recursos humanos en el nivel del desempeño laboral en el policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”.

1.2. Justificación e importancia de la investigación

1.2.1. Justificación

Teórica: Esta investigación se realizó para fortalecer a las bases teóricas y conceptuales de la gestión de recursos humanos asociado a los indicadores que demanda la variable de desempeño laboral, estos resultados fueron sistematizados para ser incluidos en las bases conceptuales de la línea de investigación de gestión en salud y administrativa.

Práctica: Este estudio se realizó para determinar la modalidad de la influencia de la actual gestión del área de recursos humanos que se viene ejecutando en el policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”, afecta el adecuado desempeño laboral; ante estos resultados se presenta recomendaciones para modificar y cambiar la gestión de recursos humanos, para que los usuarios puedan recibir una atención de calidad y puedan evidenciar satisfacción a sus necesidades de la forma más adecuada y correcta cumpliendo con todo lo estipulado por el Ministerio de Salud.

Metodológica: metodológicamente es justificable porque las variables fueron medidas mediante instrumentos, las cuales fueron validadas por expertos siendo las mismas confiables; esto quiere decir, que en futuras investigaciones dichos instrumentos serán útiles para el desarrollo alineados a la línea de investigación.

1.2.2. Importancia

El resultado de cada dimensión en porcentajes exactos y reales, está orientado para el Gerente del policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”, para la toma de decisiones respecto a la raíz del problema encontrado.

Por otro lado, los resultados son evidencia científica que justifica realizar más investigaciones orientadas a desarrollar e identificar los problemas que llevan a que el personal no se desempeñe de forma adecuada en las atenciones que brindan en esta organización, con el único propósito de beneficiar a la población de Abancay.

1.3. Viabilidad de la investigación

El estudio fue viable en recurso teórico, humano, tiempo y financiero, siendo:

- **Recurso Teórico:** existen bases teóricas y conceptuales de las variables en estudio.
- **Recurso humano:** el investigador realizó oportunamente las coordinaciones específicas con la Gerencia del Policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay” para ejecutar el proyecto, considerando los principios bioéticos.

- Recurso tiempo: el estudio se desarrolló en un corto plazo, de 3 meses, de mayo, junio y julio de 2019.
- Recurso financiero: los gastos que involucraron el desarrollo de la investigación fueron asumidos por el investigador en base al presupuesto planteado en el proyecto de Tesis.

1.4. Formulación del problema de investigación

1.4.1. Problema general

- ✚ ¿Cómo influye la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral del personal de salud del Policlínico de la Policía Nacional del Perú, Abancay -2019?

1.4.2. Problemas específicos

- ✚ ¿Cómo influye la gestión de recursos humanos en las Habilidades para aprender del personal de salud del Policlínico “¿Policía Nacional del Perú Abancay - 2019?
- ✚ ¿Cómo influye la gestión de recursos humanos en la Calidad de trabajo del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay - 2019?
- ✚ ¿Cómo influye la gestión de recursos humanos en la Actitud y dedicación al trabajo del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay - 2019?
- ✚ ¿Cómo influye la gestión de recursos humanos en las Relaciones interpersonales del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay - 2019?
- ✚ ¿Cómo influye la gestión de recursos humanos en el Cumplimiento de tareas del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay - 2019?
- ✚ ¿Cómo influye la gestión de recursos humanos en la Atención al cliente Interno del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay - 2019?

1.5. Formulación de los objetivos

1.5.1. Objetivo General

- ✚ Evaluar la influencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay – 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- ✚ Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en las Habilidades para aprender del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay – 2019.
- ✚ Explicar la influencia de gestión de recursos humanos en la Calidad de trabajo del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay – 2019.
- ✚ Establecer la influencia de la gestión de recursos humanos en la Actitud y dedicación al trabajo del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay – 2019.
- ✚ Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en las Relaciones interpersonales del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay – 2019.
- ✚ Explicar la influencia de la gestión de recursos humanos en el Cumplimiento de tareas del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay – 2019.
- ✚ Establecer la influencia de la gestión de recursos humanos en la Atención al cliente Interno del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay – 2019.

CAPÍTULO II

SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de las hipótesis

2.1.1. Hipótesis General

✚ **Hi:** La gestión de recursos humanos influye en el desempeño laboral del personal de salud del policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay”.

✚ **Ho:** La gestión de recursos humanos no influye en el desempeño laboral del personal de salud del policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay”.

2.1.2. Hipótesis específicas

✚ **Hi1:** La gestión de recursos humanos influye en las Habilidades para aprender del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay”.

Ho1: La gestión de recursos humanos no influye en las Habilidades para aprender del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay”.

✚ **Hi2:** La gestión de recursos humanos influye en la Calidad de trabajo del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay”.

Ho2: La gestión de recursos humanos no influye en la Calidad de trabajo del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay”.

✚ **Hi3:** La gestión de recursos humanos influye en la Actitud y dedicación al trabajo del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay”.

H03: La gestión de recursos humanos no influye en la Actitud y dedicación al trabajo del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay”.

✚ **Hi4:** La gestión de recursos humanos influye en las Relaciones interpersonales del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay”.

H04: La gestión de recursos humanos no influye en las Relaciones interpersonales del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay”.

✚ **Hi5:** La gestión de recursos humanos influye en el Cumplimiento de tareas del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay”.

H05: La gestión de recursos humanos no influye en el Cumplimiento de tareas del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay”.

✚ **Hi6:** La gestión de recursos humanos influye en la Atención al cliente Interno del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay”.

H06: La gestión de recursos humanos no influye en la Atención al cliente Interno del personal de salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay”.

2.2. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Valor Final	Escala
Variable independiente				
Gestión de recursos humanos	Motivación	Sueldo Ambiente y condiciones laborales Estudios profesionales y complementarias Estímulos laborales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 10-31 gestión inadecuada ▪ 32-50 gestión adecuada 	Ordinal dicotómica
	Normativas institucionales	Clima institucional Cumplimiento de los documentos normativos		
	Trabajo en equipo	Valores laborales		
Variable dependiente				
Desempeño laboral	Habilidades para aprender	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disposición al Aprendizaje ▪ Interés por mejorar 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 91-150 alto ▪ 30-90 bajo 	Ordinal dicotómica
	Calidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Labor Eficiente ▪ Cumplimiento Laboral 		
	Actitud y dedicación al trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perseverancia ▪ Compromiso 		
	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación Efectiva ▪ Trabajos en Equipo 		
	Cumplimiento de tareas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad ▪ Dedicación 		
	Atención al cliente Interno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solidaridad Laboral ▪ Entusiasmo al realizar los trabajos 		

2.3. Definición de términos operacionales

- ✚ **Gestión:** Acciones medibles con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales.
- ✚ **Desempeño Laboral:** nivel de eficiencia en el trabajo por parte del profesional de la salud.
- ✚ **Gestión de Recursos Humanos:** Dirigir, contratar y mantener al personal de salud de manera adecuada.

CAPÍTULO III.

MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

3.1.1. Antecedentes Internacionales

Fabiola Bravo Yáñez; en su trabajo de investigación: *“La importancia del Rol Estratégico de RR.HH.: Caso de una empresa chilena”*, Santiago, 2015; concluyo que: *“en general la percepción de los servicios prestados por el área de RR.HH. fueron bien evaluados, puesto en promedio no existe ninguna materia consultada con una evaluación bajo 3; el promedio alcanzado fue de 3,5 con una desviación del 0,4; lo que indica que no existe una mayor variabilidad entre las respuestas de cada uno; la unidad de RR.HH. no ha sabido posicionarse ni convencer a las líneas de negocio, respecto al impacto que una buena gestión de personas provoca en las organizaciones”* (8).

Eduard Wanderley Mongui Palacios; en su trabajo de investigación: *“Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P.”*, La Plata, Argentina, 2015. Concluyo que: *“con la recolección de la información se concluyó que el 39,1% de los encuestados perciben que el desplazamiento desde su casa hasta el sitio de atenciones Lejos, el 61,8% percibe que el ingreso, movilización y desplazamiento dentro de las Instituciones son complicadas, el 45,5% percibe que la silletería, camas y camillas es incómodo para su condición de discapacidad, y el 59,1% percibe que no se respetó su privacidad durante la consulta Médica. Esta percepción de falta de seguridad, y limitación en la accesibilidad al momento de la atención médica, pone en riesgo la seguridad del paciente rompiendo la armonía del proceso de atención médica”* (9).

Leyvi Karin Figueroa Monterroso; en su trabajo de investigación *“Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental”*, Guatemala, 2015; *donde se concluyó que “la cultura organizacional no se relaciona con en el desempeño*

laboral de los colaboradores en la institución gubernamental la cual fue objeto de estudio, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (Ho) y se afirma que no existe diferencia estadísticamente significativa del 0.05 entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la institución; es decir que una variable no incide en la otra” (10).

3.1.2. Antecedentes Nacionales

Rosa Rosana, Chacaltana Ayerve; en su trabajo de investigación: “Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP”, Lima, 2015. *Concluyo que “el Análisis de los resultados se realizó mediante porcentajes y estadísticas descriptivas de la que se concluyó que había una alta asociación entre la gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio. En el presente trabajo se encontró que la gestión de recursos humanos en el Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP, es regular, así lo refirieron el 61.3% del personal de salud, por lo tanto la Gestión de Recursos humanos tiene un grado de relación positivo de 56.9%; es decir a mejor Gestión de Recursos Humanos existirá una mejor calidad de servicio a los pacientes del servicio de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú” (11).*

Ana Lucia Vasquez Solano Y Katherine Lilibeth Arana Barrueto, en su trabajo de investigación: “La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en el área administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo en el 2014”, Trujillo – Perú, 2015. *Concluyeron que: “la Universidad Privada Antenor Orrego si se responsabiliza por dar a conocer las funciones que en cada puesto de trabajo deben cumplir los empleados, y que los conocimientos teóricos-prácticos que se necesita para el mejor desenvolvimiento del puesto de trabajo son muy bajos y no de buena calidad y que en la Universidad Privada Antenor Orrego no se realizan reuniones entre el personal y jefes de área con regularidad, por lo que*

se desconoce eventos importantes que suceden en la misma, asimismo una conclusión significativa manifestada por los trabajadores es que si existe de alguna manera evaluaciones, que califican el nivel de desempeño, esto no excluye que la empresa implemente un método más moderno para evaluar el desempeño” (12).

Karla Cristina Bohórquez Rodríguez; en su trabajo de investigación: “La cultura organizacional y el desempeño laboral en el laboratorio clínico del Hospital Básico San Miguel”, Ambato, 2015. Afirman que: *“La investigación fue descriptiva, correlacional. La población estuvo conformada por el sector de la zona central del país ubicada en el cantón San Miguel de Bolívar (40), por el personal que fueron (10) y por los pacientes, que fueron (30). Los resultados arrojaron que el 48% de los encuestados manifestaron que el trato que recibieron por parte del personal fue regular, piensan que necesitan cambiar la manera de tratar al paciente ser más puntuales al momento de realizar los exámenes” (13).*

Miluska Judith Victoria, Arbulú Montoya; en su trabajo de investigación: “Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016”, Tarapoto, 2016. Concluyo que: *“sí, existe una relación entre ambas variables y es cuadrática. Debido a que la nube de datos se ajusta razonablemente a una recta con pendiente positiva. Siendo el coeficiente de determinación lineal 0,372; con respecto a la gestión de recursos humanos y la satisfacción al usuario considero que debería haber una persona que cumpla la función de orientador y le explique a la parte el estado del proceso, evitando que, el secretario, asistente y la jueza se desconcentren de su labor” (14).*

Maria Astrid Solano Marrujo, en su trabajo de investigación: “Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Seda Huánuco, sede central – periodo 2017”, Huánuco, 2017. Concluyo que: *“se muestra la relación positiva entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, luego de medir las variables donde a través del coeficiente de correlación de*

Pearson (0.627), se obtuvo un valor de significancia bilateral de (0.000) que es menor a 0.05; por lo que se puede afirmar que la Gestión del Talento Humano se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Empresa Seda Huánuco, sede central – Periodo 2017; en tal sentido se ha contrastado la hipótesis planteada, donde el 99,35% de los 154 encuestados, respondieron que siempre realizan su trabajo a tiempo, demostrando que la mayoría de los talentos están en el puesto que deben estar” (15).

Rayda Luz Huayanay Bullon; en su trabajo de investigación: “Gestión de recursos humanos y calidad de atención a usuarios del servicio de odontología Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano” Huánuco – 2017”, Huánuco, 2017. Concluyo que: *“se logró determinar que efectivamente la Gestión de Recursos Humanos influye en la calidad de atención a los Usuarios del servicio de odontología en el Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano como se puede apreciar en el grafico N° 2 las causas por las que no se cumplen con las metas programadas en la atención del paciente 60% refiere por la no continuidad de tratamiento y un 40% menciona la falta de la elaboración de un buen plan de tratamiento influyendo en la calidad de atención ya que observamos en el grafico N° 10 el 53% de los encuestados mencionan que el Odontólogo no le brindo Orientación sobre la importancia de su salud bucal y en el grafico N° 11 el 85% de los usuarios encuestados mencionan que no se les entrego un plan de tratamiento conllevando a la no continuidad de tratamiento al usuario y no realizando una eficiente calidad de atención” (16).*

Celestino Asencios Trujillo; en su trabajo de investigación: “Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016”, Lima, 2017. Concluyo que: *“(a) la gestión del talento humano tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral; (b) la admisión de personal tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral; (c) las capacidades tuvieron una relación positiva moderada con el desempeño laboral; y (d) la compensación de personal tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral. Es decir, los servidores*

administrativos que estuvieron gestionando su talento humano, vale decir, dispuestos a entregar lo mejor de sí a ésta, sea esta gestión el de reclutamiento-selección, competencias laborales o de compensación/motivación, tuvieron a su vez una moderada mejor desempeño laboral que aquellos empleados que no hicieron uso de su talento humano” (17).

Augusto Raúl Bustamante Castillo; en su trabajo de investigación: “Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Básica de Atención Primaria Gamarra, 2016”, Lima, 2017. Concluyo que *“en función a los resultados reportan que el 14.3% manifestó el nivel de mala, el 27.8% regular, y el 57.9% se encuentra es nivel de buena gestión de recursos humanos de los trabajadores de la Unidad Básica de Atención Primaria, Gamarra 2016, sin embargo, es necesario tener en cuenta que existe una mayoría significativa que se encuentra en el nivel de buena. La gestión de recursos humanos se relaciona directa ($Rho=0,722$) y significativamente ($p=0.001$) con el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Básica de Atención Primaria Gamarra 2016. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta” (18).*

Lizbeth Amanda Chávez Crispín; en su trabajo de investigación: “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017”, Lima, 2018. Concluyo que *“para la confiabilidad se utilizó la prueba del coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach teniendo como resultado para la variable gestión de recursos humanos un 0.919 y para la variable desempeño laboral un 0.882, lo que indicó un nivel de alto confiabilidad para gestión de recursos humanos y un nivel fuerte para desempeño laboral. Concluyendo que la Gestión de recursos humanos y desempeño laboral tienen relación positiva y un nivel de correlación alta por el personal de Enfermería (Rho Spearman 0.719), asimismo, una significancia igual a 0.002, que es menor de 0.05, por lo que permitió señalar que la relación es significativa y por lo tanto se aceptó la hipótesis de alterna y se rechazó la nula, concluyendo lo siguiente: Existe relación significativamente positiva alta entre la gestión de recursos humanos*

y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2017” (19).

3.1.3. Antecedentes Locales

Vilma Centeno Mamani; en su trabajo de investigación: “Gestión de Recursos Humanos y la Productividad de los Trabajadores en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo - Apurímac- 2017”, Apurímac, 2017. Concluyo que *“mediante el estadístico alfa de Cronbach, se procedió a la confiabilidad interna de nuestros cuestionarios, esto con la finalidad de ver el nivel de consistencia interna, tal como se muestra en el intervalo de confianza, en donde en forma general, indica que si los valores hallados están entre 0 y 0,5 los instrumentos no son confiables, de 0,5 a 0,6 es moderada confiabilidad y de 0,6 hasta 1, es altamente confiable. Existe un nivel casi bueno de Gestión de Recursos Humanos en la Municipalidad Distrital Anco Huallo - Apurímac, esto porque los resultados hallados muestran que 50,0% de los trabajadores opto por responder casi siempre, el 36,7% adujo siempre y el 13,3% marco la alternativa de casi nunca” (20).*

July Eusebia Choquecahuana Dongo y Nelly Piconá Ccayhuari; en su trabajo de investigación: “Administración de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2016”, Abancay, 2018. Concluyeron que *“existe una relación positiva directa entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, con el 88,50% del total de encuestados quienes manifiestan estar de acuerdo en que existe relación entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral. Asimismo, de la revisión documentaria en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, en el año 2016, se desprende que se cumplió con el proceso de selección, actualización de documentos administrativos, supervisión, motivación del personal administrativo. También se concluyó que existen otros factores además de la administración de recursos humanos que están*

relacionadas con el desempeño laboral. Así mismo, se corroboró que existe una relación positiva entre las dimensiones de la administración de recursos humanos con la variable desempeño laboral” (21).

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Teoría de los recursos y capacidades:

Se considera que la teoría de los recursos y capacidades está dentro del campo de la estrategia, basada en los recursos de la empresa, se le da importancia a la estructura interna de la organización, para la formulación y desarrollo de la estrategia de la compañía. Penrose (22), crea “los fundamentos de la teoría y describe los procesos mediante los cuales una empresa crece, conceptualiza a la firma o a la empresa como un conjunto de recursos productivos con organización administrativa”.

Teece amplía la contribución de Penrose, manifestando que “las empresas poseen un exceso de recursos, que pueden ser utilizados con fines de diversificación”. Siendo esto, el elemento clave para las empresas de multiproducto, por otro lado Wernerfelt (23), refiere “a las empresas como un conjunto más amplio de recursos para tener el equilibrio de la explotación de ellos y el desarrollo de otros nuevos”.

Así entonces esta teoría estudia “las fuentes internas de desempeño superior que las compañías poseen, busca establecer un vínculo entre las capacidades que las organizaciones tienen y el desempeño superior de estas con respecto a sus competidores” (23).

Esta teoría ha sido consistente y arraigada a que las empresas “son fundamentalmente heterogéneas, en termino de sus recursos y capacidades internas, lo que ha significado ser el corazón de la gestión estratégica (24), formula un modelo de ventaja competitiva, el cual tiene cuatro condiciones que deben cumplirse”:

- ❖ Heterogeneidad de recursos: implica que “las empresas de diferentes capacidades son aptas para competir en el mercado y, al menos, conseguir el punto de equilibrio económicamente. Esto puede reflejar

la presencia de factores productivos que se encuentran en cantidades limitadas”.

- ❖ Límites de competencia ex post: “son referidos a ganar una posición superior y para generar utilidades, con posterioridad a una empresa, para lo cual debe haber fuerzas que limitan la competencia de esas utilidades. A través de mecanismos de aislamiento”.
- ❖ Límites de competencia ex ante: “básicamente se refiere a la ubicación superior a priori. Esto sólo puede ser fuente de utilidades extraordinarias y ventaja competitiva, si una firma tiene la visión de establecer una estrategia de mercado ante la ausencia de estrategias de los competidores”.
- ❖ Movilidad de los recursos imperfectos: “aquellos que no pueden ser objeto de comercio. Los recursos intangibles, con movilidad imperfecta, pueden ser una fuente con ventaja competitiva”.

De lo mencionado, se observa que “la teoría articula las capacidades internas con el desempeño económico de la empresa, y además, ha ofrecido una explicación de la heterogeneidad competitiva, basada en la premisa de que los competidores difieren en sus recursos y capacidad”.

En esta teoría se mencionan dos puntos importantes y claves, que son:

- a) **De los recursos:** “Los recursos son cualquier entrada en un sistema productivo en el que se genera una salida (productos y/o servicios). Estos se pueden clasificarse en financieros, físicos, humanos, tecnológicos, organizacionales, de conocimiento, de experiencia del equipo de gestión y de servicio al cliente, entre otros más. Los recursos, pueden ser tangibles e intangibles, los primeros son de fácil identificación y medición, mientras los segundos, por su propia naturaleza no lo son”.

Por otro lado, si “los recursos son utilizados para establecer una acción, pueden considerarse como una fuente competitiva. Porter menciona que “los recursos no son valiosos en sí, son valiosos porque permiten a las organizaciones desarrollar actividades”. Estos son difíciles de ser transferidos entre las organizaciones, ya que implican costos de

transacción, transferencia y porque dentro de estos, va involucrado un conocimiento tácito”.

- b) **De las capacidades:** “Las capacidades son el resultado de implementar, coordinar y combinar un grupo de diferentes recursos, utilizando procesos organizativos para alcanzar un fin. Estas pueden ser operativas y dinámicas, la primera se refiere a la realización de una actividad, por ejemplo, la fabricación de un producto en particular que involucra una serie de rutinas. Por su parte, las capacidades dinámicas implican adaptación y cambio, para construir, integrar o reconfigurar otros recursos y capacidades. Estas últimas entendidas también como capacidades de absorción, conformadas por la adquisición y asimilación de conocimiento externo e interno, que permiten la creación de valor a través del desarrollo de habilidades y destrezas”.

Gestión estratégica

Se identifican características del enfoque basado en los recursos, que “son aplicables a las acciones de gestión estratégica, más específicamente en lograr un desarrollo sostenido. Un conjunto de recursos, no igual para todas las empresas, combinado a las competencias y capacidades, conduce a una mayor rentabilidad sostenida, en la medida que vale para los clientes, siendo insustituible y difícil de imitar; desde una perspectiva dinámica, la innovación se da especialmente en términos de nuevas combinaciones de recursos” (22).

De manera que existe toda una rutina organizativa que determina lo que la empresa es o puede llegar a ser. Esto se da por las interacciones establecidas entre los recursos y capacidades, que además facilita la adaptabilidad en el mercado, por los cambios constantes en este.

Se destacan cuatro elementos importantes: “recursos, capacidades, potencial para una ventaja competitiva sostenible y estrategia. Tanto los recursos como las capacidades se reconocen previamente, para saber que puede crear u ofrecer las empresas, posteriormente se indica que hay que llevar a cabo una evaluación, referente al potencial de la generación de renta de los recursos y

capacidades, para conocer las posibilidades que tiene la empresa para crear, mantener o incrementar una ventaja competitiva”.

Por último, hay que elegir y/o decidir por una estrategia, en donde se aproveche las capacidades de la empresa de forma pertinente en función con el entorno. Esto da pauta, para volver a iniciar el proceso, de mejora continua dentro de un análisis de recursos y capacidades de la empresa. “Una vez observado el análisis estratégico, bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades, también se muestra a manera de resumen los recursos y capacidades esenciales en la Ilustración 3 que orientan a las estrategias y contribuyen a lograr el potencial de beneficios de la empresa, de acuerdo a lo planteado por Grant” (25).

Por lo tanto, es relevante identificar “los recursos con características especiales, verificando qué los hace ser estratégicos, cumpliendo el criterio de ser únicos, valiosos, escasos y difíciles de imitar. Cabe mencionar que no es fácil identificar a primera vista el valor de los recursos y capacidades, menos aún en los activos intangibles como el recurso humano y las capacidades organizativas”.

Lo antes mencionado requiere de un ejercicio constante de parte de las organizaciones, que le permita hacer uso de sus recursos existentes, con el objetivo de potencializar la eficiencia de su funcionamiento.

- 3.2.2. Teoría del desempeño laboral (26):** “Define el desempeño laboral como aquella eficacia que presenta un trabajador dentro de una organización, laborando con una satisfacción y motivación. También dependerá del comportamiento que presente, así como los factores que influyen en el puesto que ocupa. Además, es importante señalar que la evaluación del desempeño es aquella técnica administrativa o un proceso con la cual se determina el valor, cualidad y calidad de trabajo de un individuo que labora en una organización. De acuerdo con este autor se define como el rendimiento que tiene cada trabajador de acuerdo a sus capacidades, habilidades, conocimientos y experiencias que ayuden a mejorar su buen desempeño hacia el trabajo que

realiza, en beneficio de la organización”. Según el autor en mención se define las siguientes dimensiones las cuales se detallan a continuación:

1. **Habilidad para Aprender:** Se refiere a como “un individuo presenta la iniciativa, disposición e interés hacia su trabajo, también el deseo de obtener nuevos conocimientos”.
2. **Calidad de trabajo:** “Es el desenvolvimiento de los colaboradores en las funciones asignadas y realizadas en su puesto de trabajo. Para realizar de manera eficaz el cumplimiento de las tareas”.
3. **Actitud y dedicación al trabajo:** “Es aquella capacidad que presenta un individuo en el trabajo que viene realizando y con ello surgir una mayor entrega hacia el puesto que ocupa”.
4. **Relaciones interpersonales:** “Capacidad del trabajador para interactuar y relacionarse con los compañeros de trabajo. En toda organización se debería implementar algunas actividades que ayuden a elevar las relaciones entre los subordinados y los superiores, para que exista un mayor porcentaje de vigor y perseverancia de parte de ellos”.
5. **Cumplimiento de tareas:** “Es aquel deber que presenta cada individuo y que debe estar reflejado en el cumplimiento de sus funciones dentro del tiempo establecido. Además, es la acción y efecto de cumplir con determinados encargos o con alguien a fin de que se ejecuten los trabajos de manera responsable”.
6. **Atención al cliente interno:** Dentro de toda organización “los trabajadores llevan a cabo diversas funciones para la empresa, además de llevar una información oportuna hacia el personal dentro del área y en otras oficinas, también existe la atención hacia los clientes externos y se da según la imagen que represente cada colaborador, por ello el cliente interno es un miembro importante y juega un papel clave en el éxito de toda empresa”.

3.3. Bases Conceptuales

3.3.1. Gestión de recursos humanos (27):

La gestión de recursos humanos contribuye a que “los seres humanos que integran una empresa apoyen al logro de los objetivos. y es una de las

principales funciones de la empresa y es por eso que la manera en que los empresarios pretenden encontrar a los empleados más adecuados para cada puesto y para cada momento, que tengan la formación suficiente para desempeñar las tareas que le son encomendadas y desarrollen su trabajo de manera eficiente para alcanzar los fines de la organización”.

La importancia de la gestión de los recursos humanos radica en que actualmente la empresa debe dar respuestas a los cambios experimentados en la sociedad en general y del mundo laboral.

La Gestión del Talento Humano moderna va más allá de la Administración de las Personas, sino que está orientada a “la Gestión o Administración con las Personas. Este es el reto: lograr que las personas se sientan y actúen como socias de la organización, participen activamente en un proceso de desarrollo continuo a nivel personal y organizacional y sean los protagonistas del cambio y las mejoras”. Para estar a la altura del nuevo rol que asume RRHH, los profesionales de RRHH o aquellos que desarrollan tal función, requieren también desarrollar cinco competencias claves:

1. **Conocimiento de la Organización.** – “Entender los indicadores clave del éxito organizacional que ilustren las relaciones entre la inversión de RRHH y el impacto estratégico en la organización. El éxito de RRHH no se mide mediante sus actividades, sino en los resultados organizacionales. Cuando a los directivos de las organizaciones se les especifica qué prácticas de RRHH podrían mejorar la calidad de la gestión y qué resultados podrían esperarse, se muestran mucho más favorables a invertir en RRHH”.
2. **Puesta en marcha de prácticas de Recursos Humanos.** – “Ser capaz de identificar qué prácticas ofrecen una mayor rentabilidad respecto a la inversión, cuáles tienen el mayor impacto estratégico o influyen más en los trabajadores”.
3. **Gestión cultural.** - “Los profesionales de RRHH serían los llamados a trabajar en equipo con las áreas críticas y diseñar la mejora de los procesos. Asimismo, podría considerarse la participación de los usuarios en los

procesos de mejora, tanto en el diagnóstico, como en las sugerencias y el diseño de las mejoras”.

4. **Gestión del cambio.** – “Los profesionales de RRHH deben comprender los factores que influyen y la situación específica de sus organizaciones para poder responder de manera apropiada a las demandas y problemas que surjan en el camino”.
5. **Credibilidad personal.** - “Las personas que posean además una competencia de gestión estratégica del conocimiento serán cada vez más apreciados”.

3.3.2. Desempeño laboral (28): La evaluación del desempeño se define como “un proceso sistemático mediante el cual se evalúa el desempeño del empleado y su potencial de desarrollo de los pasos a seguir para valorar el rendimiento de cada miembro de la organización tienen la finalidad de establecer estrategias para la solución de problemas, motivar a los trabajadores y fomentar su desarrollo personal dentro de la empresa. La evaluación del desempeño es la que permite la medición del potencial humano de cada empleado para determinar su potencial con respecto a un puesto así mismo fortalece el tratamiento del potencial humano como una ventaja competitiva. Brinda oportunidades de crecimiento y de condiciones efectivas de participación de todos los miembros de la organización según los objetivos organizacionales e individuales” (29).

El objetivo de la Evaluación del Desempeño es “proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo su puesto. A fin de lograr este objetivo, los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables”.

Los métodos más usados para evaluar el desempeño son:

A. Método de Escalas Gráficas: Consiste en la “determinación de una serie de indicadores o rasgos relacionados con el rendimiento en el trabajo. El evaluador deberá decidir en qué grado el empleado cumple con esos indicadores o dimensiones”.

B. Método de Incidentes Críticos: Consiste en la “observación y posterior registro por parte del evaluador de aquellos comportamientos (incidentes) del empleado que conducen a situaciones positivas o a la consecución de los objetivos deseados. Este método se basa en la determinación precisa de conductas que conducen al éxito, por lo que previamente es necesario un cuidadoso estudio para tal determinación”.

C. Método de la Autoevaluación: Generalmente se usa como complemento o fase previa en la evaluación de profesionales y directivos. “Es la propia persona la que se evalúa a sí misma, atendiendo a indicadores o parámetros preestablecidos para posibilitar posteriores comparaciones”.

D. Método de Evaluación por Objetivos: “Asociado al establecimiento de la administración por objetivos. Este método se basa en el establecimiento previo de los objetivos a cumplir”.

En conclusión, podemos aducir que “existen tantos métodos de evaluación del desempeño, como empresas hay. Estos varían de una organización a otra, además de poder ser aplicados en los diferentes niveles jerárquicos, procesos o áreas de actividad”.

El proceso de evaluación de desempeño radica en cómo lo haya establecido la organización para efectuarlo que propone, establece los elementos de evaluación desempeño como siguen:

- * Fijación de objetivos de la evaluación de desempeño: “El departamento de recursos humanos es el encargado de vigilar el proceso de evaluación de desempeño, para lo cual también debe definir el objetivo o propósito con el cual se está efectuando dicha evaluación; en si todo este proceso nos brindara la información del comportamiento del personal en el pasado, el presente y en el futuro, información que servirá para tomar decisiones”.
- * Diseño del sistema de evaluación del desempeño: “Se debe establecer el diseño más apropiado con el cual se encuentren satisfechos la

organización y el empleado, este debe estar de acuerdo a las necesidades de información que se requiera para que se aplique eficazmente”.

- * Implantación del sistema de evaluación: “Una vez que el diseño de evaluación ya este planeado, coordinado y desarrollado, la información que se obtendrá beneficiará al empleado, jefes, la organización y la comunidad. De esta forma se podrá planear, organizar y controlar más fácilmente el rendimiento de los empleados”.
- * Control y evaluación del desempeño humano: “Generalmente la evaluación realizada por los superiores es objetiva y ofrece una perspectiva más amplia del desempeño del empleado. El éxito del sistema de evaluación del desempeño dependerá del empleo y retroalimentación de la información que se obtenga al realizar la evaluación”.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

3.1. **Ámbito de estudio**

El estudio se desarrolló en Policlínico PNP Abancay, que se encuentra ubicado en el Jr. Sanidad S/N Barrio Policial Villa Ampay del distrito y provincia de Abancay, departamento de Apurímac. Tiene el código de Ubigeo: 030101.

3.2. **Tipo y Nivel de investigación**

Tipo de investigación: Retrospectivo, Observacional, Analítico y Transversal (30).

Nivel de investigación: Explicativo o causal y según Bernal, “la investigación explicativa tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos (31).

3.3. **Población y Muestra**

3.3.1. **Descripción de la población muestral**

La población muestral estará conformada por 60 personal de salud que trabajaron en el policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”; en el mes de mayo, junio y julio del año 2019.

3.3.2. **Muestra y método de muestreo**

El muestreo que se utilizó fue de tipo no probabilístico por conveniencia del investigador mediante los criterios de inclusión y criterios de exclusión.

3.3.3. **Criterios de inclusión y exclusión**

Criterios de Inclusión:

- Personal de salud del policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay” que firmen voluntariamente el consentimiento

informado para participar en el presente trabajo de investigación.

- Personal de salud que trabaje más de un año en el policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay”.

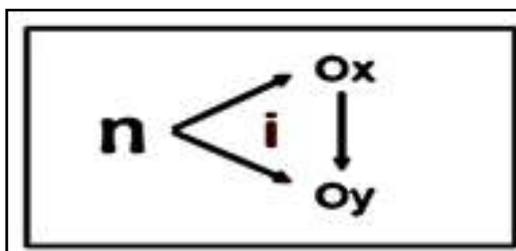
Criterios de Exclusión:

- Personal de salud del policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay” que no firmen el consentimiento informado para participar en el presente trabajo de investigación.
- Personal de salud que trabaje menos de un año en el policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay”.

3.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental de tipo explicativo transversal (32).

Diagrama:



Donde:

- n:** Personal de salud del policlínico “Policía Nacional del Perú Abancay”.
- Ox:** Gestión de recursos humanos
- Oy:** Desempeño laboral
- I:** Influencia unidireccional de la variable de estudio

3.5. Técnicas e instrumentos

3.5.1. Técnica

La técnica utilizada para la recolección de los datos fue la Encuesta.

3.5.2. Instrumentos

El primer instrumento que utilizado para medir la “gestión de recursos humanos” fue el cuestionario de Likert, elaborado por Chiavenato (33) , que fue adaptado a nuestra investigación. Comprendió tres dimensiones (motivación, normativas institucionales y trabajo en equipo), con sus respectivos indicadores. Teniendo como valor final lo siguiente:

- Muy poco = 1
- Poco = 2
- Regular = 3
- Bastante = 4
- En gran medida = 5

De los cuales, su escala valorativa para el análisis de datos fue la siguiente:

- 10-31 gestión inadecuada
- 32-50 gestión adecuada

El segundo instrumento que se utilizó es el cuestionario “Desempeño Laboral” (Anexo 04), que constó de 30 preguntas diferenciadas por las dimensiones e indicadores, el valor final de cada pregunta fue medida con la escala de Likert, siendo:

- N = Nunca
- CN = Casi Nunca
- AV = A Veces
- CS = Casi Siempre
- S = Siempre

Después de ello, se utilizó la siguiente escala valorativa para medir el nivel de desempeño laboral.

- Adecuada =de 91 a 150 pts.
- Inadecuada =de 30 a 90 pts.

3.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Los instrumentos fueron validados por cinco (05) Juicio de Expertos, que evaluaron la relevancia, coherencia, suficiencia y claridad; quienes llegaron a determinar como resultado final el 95% de aprobación en promedio. El equipo de expertos estuvo conformado por:

Experto 01:	Dr. Ido Lugo Villegas
Experto 02:	Dr. Pedro Pablo Saquicoray Ávila
Experto 03:	Dr. Pio Trujillo Atapoma
Experto 04:	Dr. Francisco Garces García
Experto 05:	Mg. Ita Trejo Lugo

3.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna de los ítems. El coeficiente Alfa de Cronbach arrojó para el primer cuestionario un valor de 0,808 y para el segundo cuestionario un valor de 0,812 lo cual indicaron que los instrumentos utilizados son confiables y fiables para el presente estudio.

3.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

La técnica que se utilizó en el procesamiento de los datos es la estadística descriptiva que consiste en “un conjunto de procedimientos que tienen por objeto presentar masa de datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen”.

Para llevar a cabo la tabulación de datos que se obtuvieron del cuestionario fueron examinador de forma crítica las respuestas de los encuestados, con el fin de comprobar la integridad de las respuestas. Asimismo, para hacer una presentación ordenada y resumida de la información recabada se utilizó el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 23.0 para Windows; con la finalidad de agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de las variables independiente y dependiente. Para el análisis descriptivo de cada una de las variables se tuvo en cuenta las medidas

de tendencia central, de dispersión para las variables y de porcentaje para las variables categóricas.

En cuanto a la prueba de correlaciones y prueba de hipótesis se utilizó la prueba Chi- cuadrado.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se elaboró bajo las exigencias del esquema para la elaboración del Informe de Tesis de la Maestría de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL, respetando la autoría de las referencias bibliográficas revisadas, citándolas de manera correcta de acuerdo a Vancouver.

Así mismo se reserva la identidad de las beneficiarias encuestadas y teniendo la obligación de no manipular los resultados. En cuanto al aspecto ético, se procedió al consentimiento informado, acto seguido se realizó la encuesta a cada muestra, ello explicándole el motivo y la importancia de su participación para llevar a cabo la investigación. El formato de consentimiento informado que se elaboró, se encuentra en los anexos de la presente investigación (anexo 02).

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 01. Características Sociodemográficas del personal de Salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay.

Características Sociodemográficas		
Edad	fi	%
30 - 35 años	14	23,3%
36 - 40 años	6	10,0%
41 a 45 años	8	13,3%
46 a 50 años	25	41,7%
Más de 51 años	7	11,7%
Género	fi	%
Masculino	28	46,7%
Femenino	32	53,3%
Estado Civil	fi	%
Soltero	17	28,3%
Conviviente	18	30,0%
Casado	16	26,7%
Divorciado	9	15,0%
Total	60	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Se aprecia en la tabla anterior, las características sociodemográficas de la muestra de estudio en el año 2019, que laboran en el Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay.

El 41,7% tiene de 46 a 50 años, el 23,3% tienen de 30 a 35 años, el 13,3%, de 41^a 45 años, el 10,0% de 36 a 40 años y el 11,7% más de 51 años de edad. Así mismo, el 53,3% son de género femenino y el 46,7%, masculino. Respecto al estado civil, el 30,0% son convivientes, el 28,3% son solteros, el 26,7% son casados y el 15,0% divorciados.

Tabla 02. Características Profesionales del personal de Salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay.

Características Profesionales		
Profesión	fi	%
Médico Cirujano	8	13,3%
Licenciado en Enfermería	20	33,3%
Psicólogo	4	6,7%
Tecnólogo Médico	4	6,7%
Auxiliar de Enfermería	24	40,0%
Grado Académico	fi	%
Título Profesional o Técnico	25	41,7%
Especialista	20	33,3%
Maestro	11	18,3%
Doctor	4	6,7%
Tipo de Contrato	fi	%
Nombrado	39	65,0%
Contratado	21	35,0%
Tiempo de Servicio	fi	%
1 a 3 años	15	25,0%
4 a 6 años	19	31,7%
7 a 9 años	11	18,3%
Más de 10 años	15	25,0%
Total	60	100,0%

Fuente: Elaboración Propia

Análisis

Se aprecia en la tabla anterior, de la muestra de estudio en el año 2019, que laboran en el Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay, se ha identificado:

El 40,0% son de profesión auxiliar de Enfermería, el 33,3%, licenciados en Enfermería, el 13,3% Médicos Cirujanos y el 6,7% son Tecnólogos Médicos y Psicólogos. De los cuales, el 41,7% ostentan el Título Profesional o técnico, el 33,3% son especialista, el 18,3% tienen el grado de Maestro y un 6,7% el grado de Doctor.

Sólo el 65,0% son nombrados y el 35,0% contratados bajo la modalidad CAS y Terceros. El 31,7% trabajan de 4 a 6 años, el 25,0% laboran más de 10 años y en el intervalo de 1 a 3 años, el 18,3% de 7 a 9 años en el Policlínico.

Tabla 03. Gestión de Recursos Humanos, *por dimensiones*, según el personal de Salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay.

Gestión de Recursos Humanos	Adecuado		Inadecuado	
	fi	%	fi	%
Motivación	46	76,7%	14	23,3%
Normas Institucionales	44	73,3%	16	26,7%
Trabajo en equipo	43	71,7%	17	28,3%

Fuente: Elaboración Propia

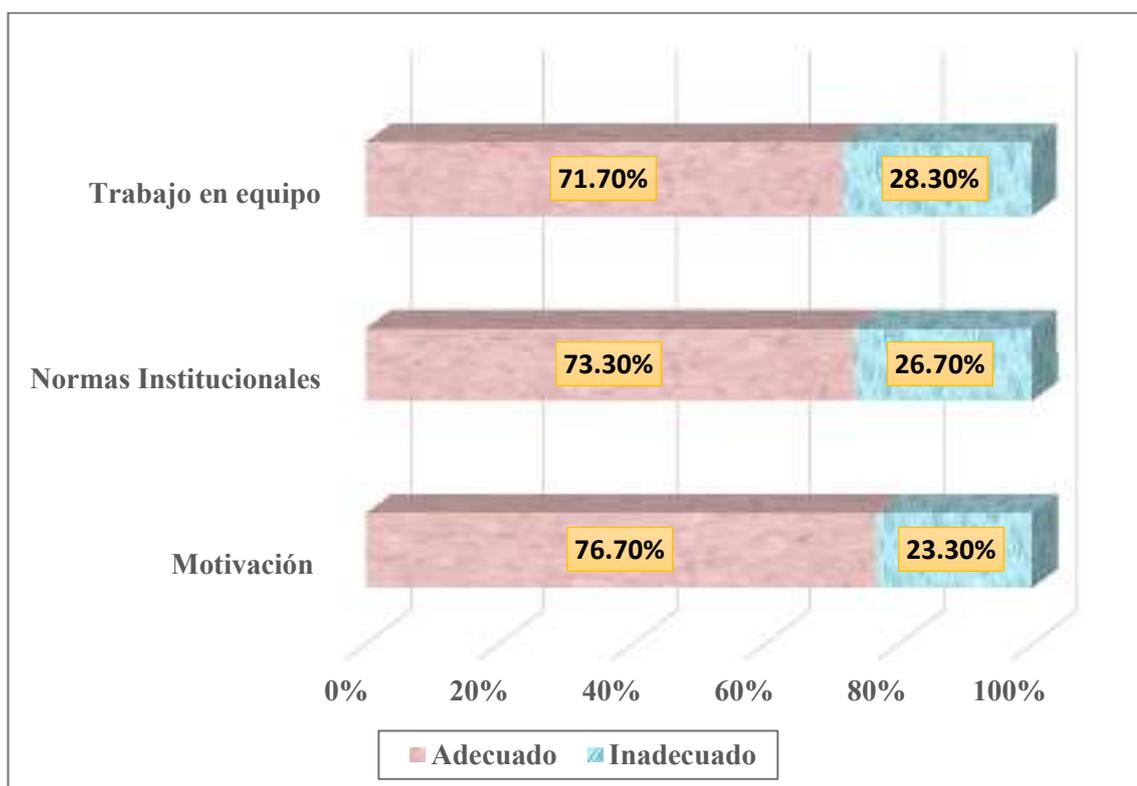


Figura 01. Diagrama de Barras de las Dimensiones de la Gestión de Recursos Humanos.

Análisis

Para analizar la variable de gestión de recursos humanos según el personal de Salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay, se ha desprendido en sus tres dimensiones.

En la dimensión *Motivación* el 76,7% manifiesta un adecuada gestión y el 23,3% inadecuada. En la dimensión *Normas institucionales* el 73,3% manifiesta un adecuada gestión y el 26,7% inadecuada. En la dimensión *Trabajo en equipo* el 71,7% manifiesta un adecuada gestión y el 28,3% inadecuada.

Tabla 04. Gestión de Recursos Humanos, según el personal de Salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay.

Gestión de Recursos Humanos	fi	%
Adecuado	45	75,0%
Inadecuado	15	25,0%

Fuente: Elaboración Propia

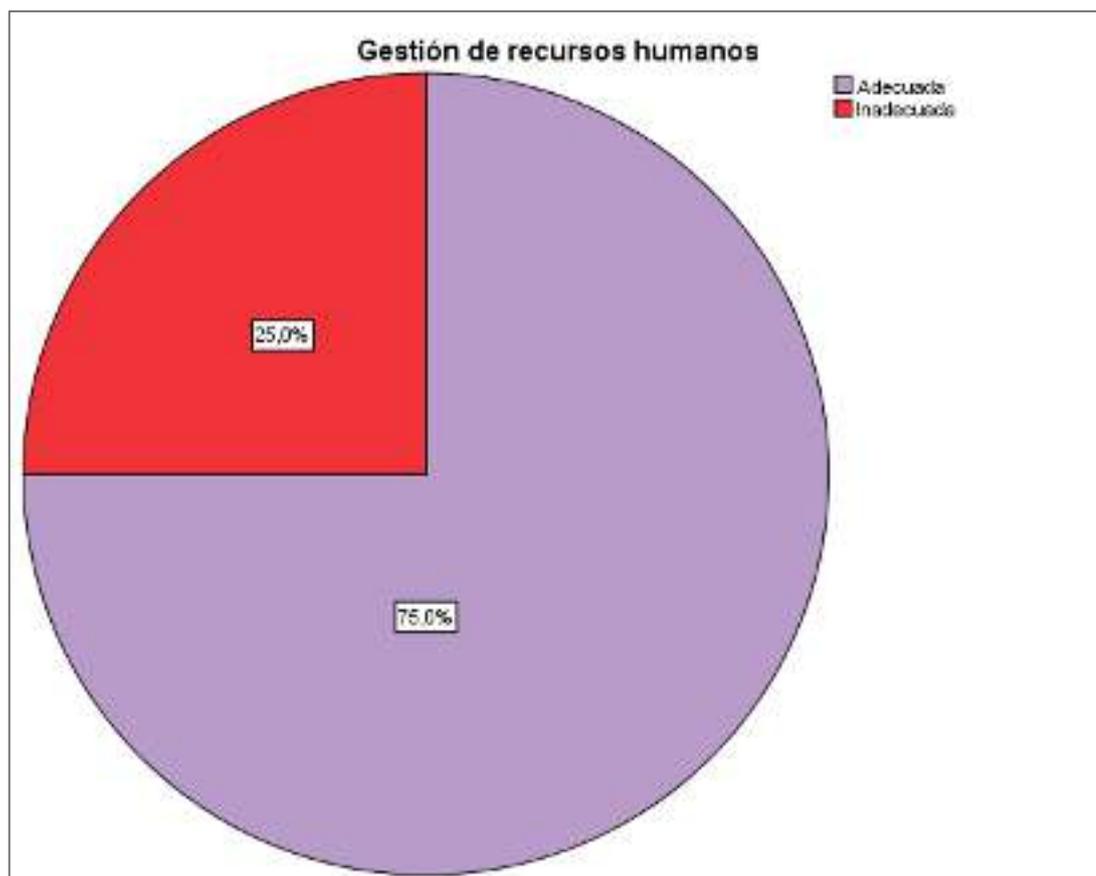


Figura 02. Diagrama de Sectores de la Gestión de Recursos Humanos.

Análisis

Una vez que se analizó la variable de gestión de recursos humanos por sus dimensiones se analiza como un todo, en el cual se obtuvo que el 75,0% del personal de salud manifiesta que la gestión actual de recursos humanos es adecuada; sin embargo, un 25,0% refiere que es inadecuado, sobre todo en la dimensión trabajo en equipo.

Tabla 05. Desempeño Laboral, *por dimensiones*, según el personal de Salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay.

Desempeño Laboral	Alto		Bajo	
	fi	%	fi	%
Habilidades para aprender	36	60,0%	24	40,0%
Calidad de trabajo	43	71,7%	17	28,3%
Actitud y dedicación al trabajo	39	65,0%	21	35,0%
Relaciones interpersonales	36	60,0%	24	40,0%
Cumplimiento de tareas	47	78,3%	13	21,7%
Atención al cliente Interno	41	68,3%	19	31,7%

Fuente: Elaboración Propia

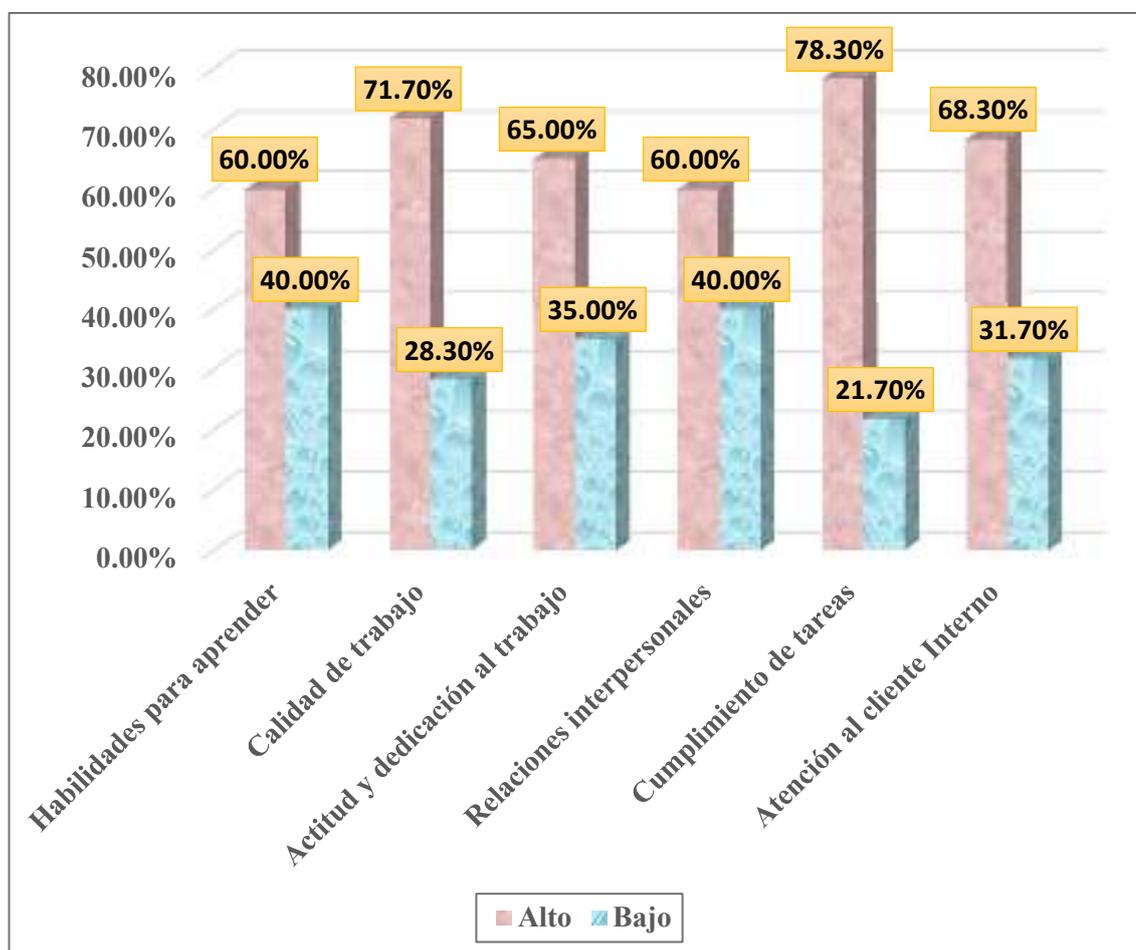


Figura 03. Diagrama de Barras de las Dimensiones de la Gestión de Recursos Humanos.

Análisis

Para analizar la variable de desempeño laboral según el personal de Salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay, se ha desprendido en sus seis dimensiones.

En la dimensión *Habilidades para aprender* el 60,0% evidencia un desempeño alto y el 40,0% nivel bajo. En la dimensión *Calidad de trabajo*, el 71,7% evidencia un desempeño alto y el 28,3% nivel bajo. En la dimensión *Actitud y dedicación al trabajo*, el 65,0% evidencia un desempeño alto y el 35,0% nivel bajo. En la dimensión *Relaciones interpersonales*, el 60,0% evidencia un desempeño alto y el 40,0% nivel bajo. En la dimensión *cumplimiento de tareas*, el 78,3% evidencia un desempeño alto y el 21,7% nivel bajo. En la dimensión *atención al cliente interno*, el 68,3% evidencia un desempeño alto y el 31,7% nivel bajo.

Tabla 06. Desempeño Laboral, según el personal de Salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay.

Desempeño Laboral	fi	%
Alto	43	71,7%
Bajo	17	28,3%

Fuente: Elaboración Propia

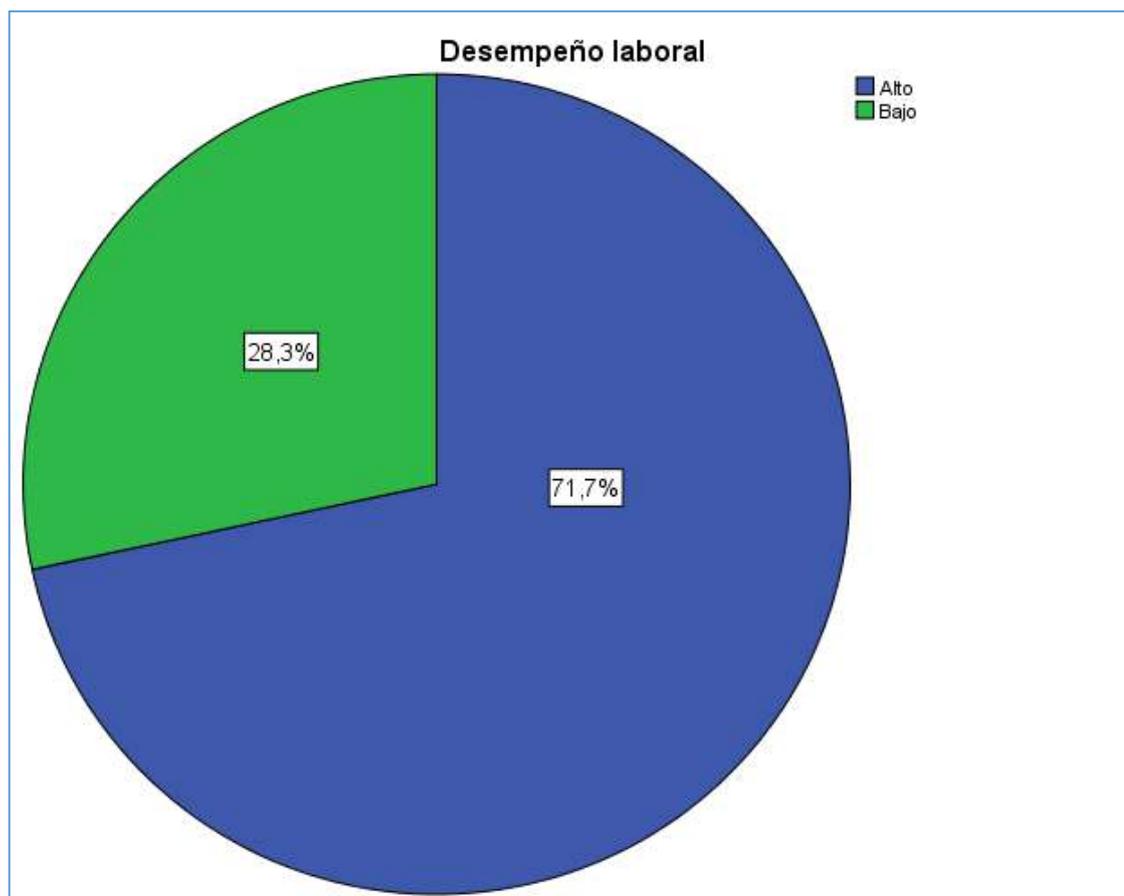


Figura 04. Diagrama de Sectores del Desempeño Laboral.

Análisis

Una vez que se analizó la variable de desempeño laboral por sus dimensiones se analiza como un todo, en el cual se obtuvo que el 71,7% del personal de salud evidencia un nivel de desempeño laboral alto; sin embargo, un 28,3% evidencia un nivel bajo.

4.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

Tabla 07. Influencia de la Motivación en el Nivel de Desempeño Laboral, según el personal de Salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay.

Motivación		Desempeño laboral		Total	Chi ²	Gl	pValor
		Alto	Bajo				
Adecuada	fi	40	6	46	22,697	1	0,000
	%	66,7%	10,0%	76,7%			
Inadecuada	fi	3	11	14			
	%	5,0%	18,3%	23,3%			
Total	fi	43	17	60			
	%	71,7%	28,3%	100,0%			

Fuente: Elaboración Propia

Como el valor de Chi cuadrado calculado es 22,697 para 1 grado de libertad, cuyo valor $p = 0,000$ es menor a 0,05, lo que nos permite rechazar la primera hipótesis nula (H_{01}) y aceptar la primera hipótesis de investigación (H_{i1}); entonces se afirma que la motivación influye en el nivel de desempeño laboral del personal de Salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay, en el estudio.

Tabla 08. Influencia de Normativas institucionales en el Nivel de Desempeño Laboral, según el personal de Salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay.

Normativas institucionales		Desempeño laboral		Total	Chi ²	Gl	pValor
		Alto	Bajo				
Adecuada	fi	34	10	44	2,554	1	0,103
	%	56,7%	16,7%	73,3%			
Inadecuada	fi	9	7	16			
	%	15,0%	11,7%	26,7%			
Total	fi	43	17	60			
	%	71,7%	28,3%	100,0%			

Fuente: Elaboración Propia

Como el valor de Chi cuadrado calculado es 2,554 para 1 grado de libertad, cuyo valor $p = 0,103$ es mayor a 0,05, lo que nos permite rechazar la segunda hipótesis de investigación (H_{i2}) y aceptar la segunda hipótesis nula (H_{02}); entonces se afirma que la normativa institucional no influye en el nivel de desempeño laboral del personal de Salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay, en el estudio.

Tabla 09. Influencia del Trabajo en equipo en el Nivel de Desempeño Laboral, según el personal de Salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay.

Trabajo en equipo	Desempeño laboral		Total	Chi ²	Gl	pValor
	Alto	Bajo				
Adecuada	fi	35	8	43		
	%	58,3%	13,3%	71,7%		
Inadecuada	fi	8	9	17	7,074	1
	%	13,3%	15,0%	28,3%		
Total	fi	43	17	60		
	%	71,7%	28,3%	100,0%		

Fuente: Elaboración Propia

Como el valor de Chi cuadrado calculado es 7,074 para 1 grado de libertad, cuyo valor $p = 0,011$ es menor a 0,05, lo que nos permite rechazar la tercera hipótesis nula (H_{03}) y aceptar la tercera hipótesis de investigación (H_{i3}); entonces se afirma que el Trabajo en equipo influye en el nivel de desempeño laboral del personal de Salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay, en el estudio.

Tabla 10. Influencia de la Gestión de Recursos Humanos en el Nivel de Desempeño Laboral, según el personal de Salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay.

Gestión de Recursos Humanos	Desempeño laboral		Total	Chi ²	Gl	pValor
	Alto	Bajo				
Adecuada	fi	40	5	45		
	%	66,7%	8,3%	75,0%		
Inadecuada	fi	3	12	15	26,293	1
	%	5,0%	20,0%	25,0%		
Total	fi	43	17	60		
	%	71,7%	28,3%	100,0%		

Fuente: Elaboración Propia

Como el valor de Chi cuadrado calculado es 26,293 para 1 grado de libertad, cuyo valor $p = 0,000$ es menor a 0,05, lo que nos permite rechazar la hipótesis general nula (H_0) y aceptar la hipótesis de investigación general (H_i); entonces se afirma que la gestión de recursos humanos influye en el nivel de desempeño laboral del personal de Salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay, en el estudio.

4.3. Discusión de resultados

El estudio permitió evaluar la influencia de las de la gestión de recursos humanos en el nivel de desempeño laboral del personal de Salud que labora en el Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay, en el periodo de mayo, junio y julio de 2019; siendo, el valor de Chi cuadrado calculado es 26,293 para 1 grado de libertad, cuyo valor $p = 0,000$ es menor a 0,05, lo que nos permite rechazar la hipótesis general nula (H_0) y aceptar la hipótesis de investigación general (H_i); entonces se afirma que la gestión de recursos humanos influye en el nivel de desempeño laboral del personal de Salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay, en el estudio.

También en las dimensiones Motivación y Trabajo en equipo ($p = 0,000$) influye en el desempeño laboral, sin embargo, la dimensión normativas institucionales ($p = 0,103$) no influye. Datos que concuerda con Maria Astrid Solano Marrujo, que muestra la relación positiva entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, luego de medir las variables donde a través del coeficiente de correlación de Pearson (0.627), se obtuvo un valor de significancia bilateral de (0.000) que es menor a 0.05; por lo que se puede afirmar que la Gestión del Talento Humano se relaciona positivamente con el desempeño laboral (15).

Así mismo, con Rayda Luz Huayanay Bullon; que logró determinar que efectivamente la Gestión de Recursos Humanos influye en la calidad de atención a los Usuarios del servicio de odontología en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano (16). Y Lizbeth Amanda Chávez Crispín; que afirma que, la Gestión de recursos humanos y desempeño laboral tienen relación positiva y un nivel de correlación alta por el personal de Enfermería (Rho Spearman 0.719), asimismo, una significancia igual a 0.002, que es menor de 0.05 (19).

También con Celestino Asencios Trujillo; concluyo que: (a) la gestión del talento humano tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral; (b) la admisión de personal tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral; (c) las capacidades tuvieron una relación positiva moderada con el desempeño laboral; y (d) la compensación de personal tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral (17).

Y con Augusto Raúl Bustamante Castillo; que los resultados reportan que el 14.3% manifestó el nivel de mala, el 27.8% regular, y el 57.9% se encuentra es nivel de buena gestión de recursos humanos, sin embargo, es necesario tener en cuenta que existe una mayoría significativa que se encuentra en el nivel de buena. La gestión de recursos humanos se relaciona directa ($Rho=0,722$) y significativamente ($p=0.001$) con el desempeño laboral de los trabajadores (18).

4.4. Aporte científico de la investigación

De acuerdo a los resultados obtenidos, se ha identificado que la dimensión normativas institucionales de la gestión de recursos humanos no ha influenciado en el nivel de desempeño laboral del personal de Salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay; este resultado va a permitir al Gerente tomar decisiones en los ítems *trato justo, normas, procedimientos, políticas sensibles del hospital y compromiso de los trabajadores*; esto se debe, a que estos ítems no condicionan el nivel de desempeño laboral evidenciado en la calidad de atención a los usuarios del Policlínico.

Ante ello se ha planteado la implementación de Talleres Motivacionales y de Fortalecimiento de relaciones interpersonales, y sobre todo el Taller de Clima Organizacional al Gerente para la su aplicación periódica en el personal de salud; esto permitirá el incremento del compromiso con la entidad.

Es satisfactorio para el Gerente que el personal de salud percibe un 75,0% de gestión de recursos Humanos; sin embargo, se ha planteado como propuesta para el 25,0% que manifiesta una gestión inadecuada de gestión de recursos humanos: incorporación de talleres de coaching de motivación y trabajo en equipo.

CONCLUSIONES

1. En base al primer objetivo específico:

El 66,7% que refiere que la motivación adecuada evidencia un nivel alto de desempeño laboral y con un el valor de Chi cuadrado calculado es 22,697 para 1 grado de libertad, cuyo valor $p = 0,000$ es menor a 0,05; ante ello, se concluye que la motivación como dimensión de la gestión de recursos humanos influye en el nivel de desempeño laboral del personal de Salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay.

2. En base al segundo objetivo específico:

El 56,7% que refiere que las normas institucionales adecuada evidencia un nivel alto de desempeño laboral y un 11,7% que refiere que las normas institucionales inadecuada evidencia un nivel bajo de desempeño laboral, con un el valor de Chi cuadrado calculado es 2,554 para 1 grado de libertad, cuyo valor $p = 0,103$ es mayor a 0,05; ante ello, se concluye que la normas institucionales como dimensión de la gestión de recursos humanos no influye en el nivel de desempeño laboral del personal de Salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay.

3. En base al primer objetivo específico:

El 58,3% que refiere que el trabajo en equipo adecuada evidencia un nivel alto de desempeño laboral y con un el valor de Chi cuadrado calculado es 7,074 para 1 grado de libertad, cuyo valor $p = 0,011$ es menor a 0,05; ante ello, se concluye que el trabajo en equipo como dimensión de la gestión de recursos humanos influye en el nivel de desempeño laboral del personal de Salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay.

4. En base al primer objetivo general:

El 66,7% que refiere que la gestión de recursos humanos adecuada evidencia un nivel alto de desempeño laboral y con un el valor de Chi cuadrado calculado es 26,293 para 1 grado de libertad, cuyo valor $p = 0,000$ es menor

a 0,05; ante ello, se concluye que el trabajo en equipo como dimensión de la gestión de recursos humanos influye en el nivel de desempeño laboral del personal de Salud del Policlínico “Policía Nacional del Perú” de Abancay.

SUGERENCIAS

1. Implementar talleres de clima organizacional como parte de la gestión de recursos humanos para mejorar las relaciones interpersonales y el compromiso con el cumplimiento de objetivos del personal de salud del Policlínico de Abancay.
2. Fortalecer la capacitación continua para mejorar el nivel de desempeño laboral del personal de salud del Policlínico de Abancay.
3. Realizar periódicamente evaluaciones cuantitativas y cualitativas del desempeño laboral del personal de salud del Policlínico de Abancay para identificar deficiencias y poder subsanarlas oportunamente; de esta manera se contribuirá a la calidad de atención al usuario.
4. Sugerir al Gerente del Policlínico de Abancay tomar en cuenta los resultados de la investigación para mejorar la gestión de recursos humanos y por lo mismo la percepción del personal de salud será más satisfactorio.

REFERENCIAS

1. Inga-Berrosapi F, Arosquipa-Rodríguez C. Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 2019 abril - junio; XXXVI(02).
2. Organización Mundial de la Salud. Informe sobre la salud en el mundo 2006 - Colaboremos por la salud. [Online].; 2006 [cited 2021 julio 10. Available from: https://www.who.int/whr/2006/whr06_es.pdf.
3. United Nations Population Fund. Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.. New York: Asamblea General , Septuagésimo período de sesiones de la Asamblea General, resolución A/RES/70/1; 2015.
4. Olortegui D. Administración de Recursos Humanos en Clínicas y Hospitales. ; 2015.
5. Olortegui Yzú DR. Administración de recursos humanos en clínicas y hospitales. [Online].; 2004 [cited 2021 julio 15. Available from: <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-recursos-humanos-en-clinicas-y-hospitales/>.
6. Palomino M. Manejo de Recursos Humanos. Atlantic International University. 2020.
7. Espiritu A, Castro L. Clima organizacional y gestión de servicios de salud por enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Conrado*. 2020 Octubre; XVI(76).
8. Bravo. “La importancia del Rol Estratégico de RR.HH.: Caso de una empresa chilena”. Tesis magistral. Santiago: Universidad de Chile, Departamento de posgrado; 2015.

9. Mongui. “Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P.”. Tesis magistral. La plata: Universidad Nacional de la Plata "Centro INUS", Departamento de posgrado; 2015.
10. Figueroa L. Relación entre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de una Institución Gubernamental. Tesis de titulación. Guatemala de la Asunción: Universidad Rafael Landívar, Departamento de Humanidades; 2015.
11. Chacaltana. “Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP”. Tesis magistral. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, Departamento de posgrado; 2015.
12. Vasquez A, Arana K. “La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en el área administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo en el 2014”. Tesis de titulación. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2015.
13. Bohórquez K. “La cultura organizacional y el desempeño laboral en el laboratorio clínico del Hospital Básico San Miguel”. Tesis de titulación. Ambato: Universidad Técnica; 2015.
14. Arbulú. “Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016”. Tesis magistral. Tarapoto: Universidad César Vallejo, Departamento de posgrado; 2016.
15. Solano. “Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Seda Huánuco, sede central – periodo 2017”. Tesis magistral. Huánuco: Universidad De Huánuco; 2017.
16. Huayanay. “Gestión de recursos humanos y calidad de atención a usuarios del servicio de odontología Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano” Huánuco

- 2017”. Tesis de titulación. Huánuco: Universidad De Huánuco, Departamento de ciencias empresariales; 2017.
17. Asencios C. “Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016”. Tesis magistral. Lima: Universidad César Vallejo, Departamento de posgrado; 2017.
 18. Bustamante A. “Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Básica de Atención Primaria Gamarra, 2016”. Tesis magistral. Lima: Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle", Departamento de posgrado; 2017.
 19. Chavez. “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017”. Tesis magistral. Lima: Universidad César Vallejo, Departamento de posgrado; 2018.
 20. Centeno. “Gestión de Recursos Humanos y la Productividad de los Trabajadores en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo - Apurímac- 2017”. Tesis magistral. Apurímac: Universidad César Vallejo, Departamento de posgrado; 2017.
 21. Choquecahuana , Picon. “Administración de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2016”. Tesis de titulación. Abancay: Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Departamento de administración; 2018.
 22. A R, A V. Edith Penrose's contribution to the resource-based view of strategic management. 2002..
 23. B W. A resource-based view of the firm. 1984..
 24. M P. The conerstones of competitive advantage: A resource-based view. 1993..
 25. R G. Prospering in Dynamically Competitive Enviroments: Organizational Capability as Knowledge Integration. 1996..

26. Chiavenato I. "Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones". México.; 2011.
27. Reyes J. "Gestión de recursos humanos, importancia y objetivos". 2015 Mayo 4..
28. Solano M. "Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Seda Huánuco, sede central – periodo 2017". Tesis magistral. Huánuco: Universidad De Huánuco; 2017.
29. Chiavenato I. "Introducción a la Teoría General de la Administración" México: McGraw-Hill; 2007.
30. Fonseca A, Martel S, Rojas V, Flores V, Vela S. Investigación científica en salud con enfoque cuantitativo. Primera ed. Lima: Gráfica D&S; 2013.
31. Bernal CA. Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales: Editorial PEARSON; 2010.
32. Hernández Rea. Metodología de la investigación: Editorial Best Seller; 2014.
33. Chiavenato I. "Administración de Recursos Humanos". 2005..

ANEXOS



Anexo 01: Matriz de consistencia

Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Técnica e Instrumento
<p>General</p> <p>¿Cómo influye la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral del personal de salud del policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”, Apurímac-2019?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral del personal de salud del policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”, Apurímac-2019.</p>	<p>General</p> <p>Hi: La gestión de recursos humanos influye en el desempeño laboral del personal de salud del policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”.</p>	<p>Nivel de Estudio</p> <p>Explicativo, porque se explicará la influencia que existe entre dos variables que constituyen causa y efecto; el cual nos permitirá identificar por qué ocurre el fenómeno; siendo medible la influencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral.</p>	<p>Técnica</p> <p>La técnica que se utilizará es la encuesta en el presente estudio.</p>
<p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo influye la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral (Habilidades para aprender) del personal de salud del policlínico “¿Policía Nacional del Perú-Abancay”, Apurímac-2019? •¿Cómo influye la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral (Calidad de trabajo) del personal de salud del policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”, Apurímac-2019? •¿Cómo influye la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral (Actitud y dedicación al trabajo) del personal de salud del policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”, Apurímac-2019? 	<p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral (Habilidades para aprender) del personal de salud del policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”, Apurímac-2019. •Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral (Calidad de trabajo) del personal de salud del policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”, Apurímac-2019. •Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos 	<p>Ho: La gestión de recursos humanos no influye en el desempeño laboral del personal de salud del policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”.</p>	<p>Tipo de Estudio</p> <ul style="list-style-type: none"> -Según el tiempo de Estudio fue Prospectivo, porque los datos fueron recolectados de una fuente primaria y el estudio se desarrolló en tiempo presente. -Según participación del investigador fue Observacional, porque no se manipuló ninguna de las variables de estudio, sino serán observados tal como sucedan. -Según la cantidad de medición de las Variables fue Transversal, porque el instrumento se aplicó en un solo 	<p>Instrumento</p> <p>-El primer instrumento que se utilizará para medir la “gestión de recursos humanos” (Anexo 03) será el cuestionario de Likert, elaborado por Chiavenato (25), que fue adaptado a nuestra investigación. Estará dirigida para los profesionales de la salud, constará de tres dimensiones (motivación, normativas institucionales y trabajo en equipo).</p> <p>- El segundo instrumento que se utilizó es el cuestionario “Desempeño Laboral” (Anexo 04), que constó de 30 preguntas diferenciadas por las dimensiones e indicadores, el valor final de cada pregunta fue medida con la escala de Likert</p>

<ul style="list-style-type: none"> •¿Cómo influye la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral (Relaciones interpersonales) del personal de salud del policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”, Apurimac-2019? •¿Cómo influye la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral (Cumplimiento de tareas) del personal de salud del policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”, Apurimac-2019? •¿Cómo influye la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral (Atención al cliente Interno) del personal de salud del policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”, Apurimac-2019? 	<p>en el desempeño laboral (Actitud y dedicación al trabajo) del personal de salud del policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”, Apurimac-2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral (Relaciones interpersonales) del personal de salud del policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”, Apurimac-2019. •Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral (Cumplimiento de tareas) del personal de salud del policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”, Apurimac-2019. •Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral (Atención al cliente Interno) del personal de salud del policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”, Apurimac-2019. 		<p>momento y las variables fueron medidas solo una vez.</p> <p>-Según la cantidad de Variables a estudiar fue Analítico, porque fueron dos el número de variables a estudiar, variable dependiente y la variable independiente.</p>	
---	--	--	---	--



ANEXO 02
CONSENTIMIENTO
INFORMADO

ID: _____

FECHA: Marzo 2019

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal del policlinico “Policia Nacional Del Perú-Abancay”, Apurimac-2019”.

OBJETIVO: Obtener su consentimiento informado para participar en la investigación.

RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN: Dra. Glenda Elga Espinoza Arguedas.

INVESTIGADOR:

- **Consentimiento / Participación voluntaria**
Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____

Huánuco, 2019.



ANEXO 03. Instrumentos
CUESTIONARIO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal del policlínico “Policia Nacional Del Perú-Abancay”, Apurímac-2019”.

OBJETIVO: Determinar el nivel de gestión de recursos humanos del personal de salud del policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”, Apurímac-2019.

RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN: Dra. Glenda Elga Espinoza Arguedas.

INSTRUCCIONES: Estimado profesional del policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”, a continuación, se le presenta a Ud. una serie de afirmaciones, marque con una (X) lo que usted considere acertado.

INVESTIGADOR:

I. Datos Generales

1. Genero:

a) Masculino

b) Femenino

1. Profesion:

2. Años de servicio

a) 1- 5 años ()

b) 6-10 años ()

c) 11-15 años ()

d) 16-20 años ()

e) + de 20 años ()

Nº	GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Muy poco 1	Poco 2	Regular 3	Bastante 4	En gran medida 5
1	Su lugar de trabajo le da la oportunidad de crecer profesionalmente					
2	Los salarios son adecuados y acorde al servicio que presta.					
3	Las condiciones laborales son apropiadas para el servicio que presta.					
4	En qué medida se reconoce la labor efectuada en los diferentes servicios del policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”					
5	Existe seguridad laboral					
6	Existe un trato justo y equitativo de acuerdo con la jerarquía ocupacional.					
7	Existen apropiadas normas, procedimientos y políticas sensibles en el policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”.					
8	El personal de salud se siente comprometido con el servicio prestado en el policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”.					
9	Existe una participación de todo el personal de salud para ofrecer buenos servicios.					
10	La cooperación entre directivos y trabajadores del policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”, es continua.					



CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL



ID: _____

FECHA: _____

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal del policlínico “Policía Nacional Del Perú-Abancay”, Apurímac-2019”.

OBJETIVO: Determinar el nivel de desempeño laboral del personal de salud del policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”, Apurímac-2019.

RESPONSABLE DE LA INVESTIGACIÓN: Dra. Glenda Elga Espinoza Arguedas

INSTRUCCIONES: Estimado profesional del policlínico “Policía Nacional del Perú-Abancay”, a continuación, se le presenta a Ud. una serie de afirmaciones, marque con una (X) lo que usted considere acertado.

Marca con una “X”, en el recuadro tu respuesta según la siguiente escala de valores:

-  Nunca = N
-  Casi nunca =CN
-  A veces =AV
-  Casi siempre =CS
-  Siempre =S

N°	Ítems	N	CN	AV	CS	S
Dimensión 1: HABILIDADES PARA APRENDER						
1	Participa de las capacitaciones que brinda la empresa para mejorar en su aprendizaje					
2	Observa que sus demás compañeros tomen iniciativa para lograr un mejor trabajo					
3	Con las tareas que realiza demuestra que tiene una mayor predisposición para aprender					
4	Presta atención a fin de ejecutar un buen proyecto para la empresa					
5	Realiza actividades que aporten mejoras para la empresa					
6	Los colaboradores tienen interés por mejorar sus aprendizajes					
Dimensión 2: CALIDAD DE TRABAJO						
7	Realiza con mayor eficiencia las labores asignadas					

8	Sus compañeros de área realizan un buen trabajo en un menor tiempo					
9	Su jefe evalúa en forma constante su cumplimiento laboral					
10	Su jefe valora la calidad del trabajo que realiza					
Dimensión 3: ACTITUD Y DEDICACIÓN AL TRABAJO						
11	Usted es perseverante en resolver los problemas que se presenta en su entorno laboral					
12	Las actitudes que presentan sus demás compañeros influyen al momento de realizar su trabajo					
13	Se encuentra comprometido con la empresa					
14	Demuestra lealtad al momento de realizar su trabajo					
15	Sus superiores le ayudan a tener mayor interés y dedicación para el logro de los objetivos institucionales					
Dimensión 4: CUMPLIMIENTO DE TAREAS						
16	La comunicación con su Jefe Inmediato es la más adecuada					
17	Es importante tener una buena comunicación para mejorar la ejecución del trabajo					
18	Tiene usted una relación apropiada con sus compañeros para trabajos en equipo					
19	Influye en su desempeño los trabajos en equipo					
20	Efectúa trabajos en equipo					
Dimensión 5: ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO						
21	Cumple sus tareas de manera responsable					
22	Solicita ayuda de un compañero ante una dificultad, por la responsabilidad asignada					
23	Realiza sus trabajos oportunamente cumpliendo con los plazos establecidos					
24	Acostumbra a quedarse fuera del horario de trabajo a fin realizar un buen informe					
25	Cuando un trabajo amerita dedicar un mayor tiempo, usted está dispuesto					
Dimensión 6: RELACIONES INTERPERSONALES						
26	Es importante brindar apoyo a otras áreas para ejecutar un buen trabajo					
27	Alguna vez recibió el apoyo de un compañero para presentar un trabajo					
28	Se solidariza con sus compañeros a fin de que se realice un buen trabajo					
29	Trabaja con gran actitud y está conforme con las labores encomendadas por los superiores					
30	Demuestra entusiasmo al realizar su trabajo					

Anexo 04. Validación de instrumentos por expertos.

Nombre del experto: Especialidad: Ado Lugo Villegas

Cuestionario de Gestión de Recursos Humanos

Nº	Ítem	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL
GESTION DE RECURSOS HUMANOS						
1	Su lugar de trabajo le da la oportunidad de crecer profesionalmente.	4	4	4	4	16
2	Los salarios son adecuados y acorde al servicio que presta.	4	4	4	4	16
2	Las condiciones laborales son apropiadas para el servicio que presta.	3	4	4	4	15
3	En qué medida se reconoce la labor efectuada en los diferentes servicios del policlínico "Policia Nacional del Peru-Abancay"	4	4	3	4	15
4	Existe seguridad laboral.	4	4	4	4	16
5	Existe un trato justo y equitativo de acuerdo con la jerarquía ocupacional.	4	4	4	4	16
6	Existen apropiadas normas, procedimientos y políticas sensibles en el policlínico "Policia Nacional del Peru"	3	4	4	4	15
7	El personal de salud se siente comprometido con el servicio prestado en el policlínico "Policia Nacional del Peru"	4	4	4	3	15

Existe una participación de todo el personal de salud para ofrecer buenos servicios.	4/	4/	2/	4/	16
La cooperación entre directivos y trabajadores del policlínico "Policia Nacional del Peru Abancay" es continua.	4/	4/	4/	4/	16

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()

Nombre del experto: Especialidad:

Firma y Sello del juez

A handwritten signature in blue ink is written over a horizontal line. The signature is stylized and appears to be 'García P.'.

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

Cuestionario de Desempeño Laboral

	Ítem	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL
HABILIDADES PARA APRENDER	HABILIDADES PARA APRENDER					
	Participa de las capacitaciones que brinda la empresa para mejorar en su aprendizaje	4	4	4	4	16
	Observa que sus demás compañeros tomen iniciativa para lograr un mejor trabajo	4	4	4	4	16
	Con las tareas que realiza demuestra que tiene una mayor predisposición para aprender	4	4	4	4	16
	Interés por mejorar					
	Presta atención a fin de ejecutar un buen proyecto para la empresa	4	4	4	4	16
	Realiza actividades que aporten mejoras para la empresa	4	4	4	4	16
	Los colaboradores tienen interés por mejorar sus aprendizajes	4	4	3	4	15
CALIDAD DE TRABAJO	Labor Eficiente					
	Realiza con mayor eficiencia las labores asignadas	4	4	4	4	16
	Sus compañeros de área realizan un buen trabajo en un menor tiempo	4	4	4	4	16
	Cumplimiento Laboral					
	Su Jefe evalúa en forma constante su cumplimiento laboral	4	3	4	4	15
Su Jefe valora la calidad del trabajo que realiza	3	4	4	4	15	

ACTITUD Y DEDICACIÓN AL TRABAJO	Perseverancia					
	Usted es perseverante en resolver los problemas que se presenta en su entorno laboral	4	4	4	4	16
	Las actitudes que presentan sus demás compañeros influyen al momento de realizar su trabajo	4	4	4	4	16
	Compromiso					
	Se encuentra comprometido con la empresa	4	4	4	4	16
	Demuestra lealtad al momento de realizar su trabajo	4	4	4	4	16
	Sus superiores le ayudan a tener mayor interés y dedicación para el logro de los objetivos institucionales	4	4	4	4	16
CUMPLIMIENTO DE TAREAS	Comunicación Efectiva					
	La comunicación con su Jefe Inmediato es la más adecuada	4	4	4	4	16
	Es importante tener una buena comunicación para mejorar la ejecución del trabajo	4	4	4	4	16
	Trabajos en Equipo					
	Tiene usted una relación apropiada con sus compañeros para trabajos en equipo	4	4	4	4	16
	Influye en su desempeño los trabajos en equipo	4	4	4	4	16
	Efectúa trabajos en equipo	4	4	4	4	16
ATENCIÓN AL CLIENTE	Responsabilidad					
	Cumple sus tareas de manera responsable	4	4	4	4	16
	Solicita ayuda de un compañero ante una dificultad, por la responsabilidad asignada	4	4	4	4	16
	Realiza sus trabajos oportunamente cumpliendo con los plazos establecidos	3	4	4	4	15
	Dedicación					

	Acostumbra a quedarse fuera del horario de trabajo a fin realizar un buen informe	21	4	21	4	16
	Cuándo un trabajo amerita dedicar un mayor tiempo, usted está dispuesto	4	4	21	4	16
RELACIONES INTERPERSONALES	Solidaridad Laboral					
	Es importante brindar apoyo a otras áreas para ejecutar un buen trabajo	4	4	21	4	16
	Alguna vez recibió el apoyo de un compañero para presentar un trabajo	4	4	4	4	16
	Se solidariza con sus compañeros a fin de que se realice un buen trabajo	21	4	4	4	16
	Entusiasmo al realizar los trabajos					
	Trabaja con gran actitud y está conforme con las labores encomendadas por los superiores	21	4	4	4	16
Demuestra entusiasmo al realizar su trabajo	4	4	4	4	16	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()

Firma y Sello del juez



Nombre del experto: Especialidad: 1ta trejo Lugo

Cuestionario de Gestión de Recursos Humanos

Nº	Ítem	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL
GESTION DE RECURSOS HUMANOS						
1	Su lugar de trabajo le da la oportunidad de crecer profesionalmente.	4	4	4	4	16
2	Los salarios son adecuados y acorde al servicio que presta.	4	4	4	4	16
2	Las condiciones laborales son apropiadas para el servicio que presta.	4	4	4	4	16
3	En qué medida se reconoce la labor efectuada en los diferentes servicios del policlínico "Policia Nacional del Peru-Abancay"	4	4	4	4	16
4	Existe seguridad laboral.					
5	Existe un trato justo y equitativo de acuerdo con la jerarquía ocupacional.	4	4	4	4	16
6	Existen apropiadas normas, procedimientos y políticas sensibles en el policlínico "Policia Nacional del Peru"	4	4	4	4	16
7	El personal de salud se siente comprometido con el servicio prestado en el policlínico "Policia Nacional del Peru"	4	4	4	4	16

Existe una participación de todo el personal de salud para ofrecer buenos servicios.	4	4	4	4	16
La cooperación entre directivos y trabajadores del policlínico "Policia Nacional del Peru Abancay" es continua.	4	4	4	4	16

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()

Firma y Sello del juez

Nombre del experto: Especialidad:



"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

Cuestionario de Desempeño Laboral

	Ítem	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL
HABILIDADES PARA APRENDER	HABILIDADES PARA APRENDER					
	Participa de las capacitaciones que brinda la empresa para mejorar en su aprendizaje	4	4	4	4	16
	Observa que sus demás compañeros tomen iniciativa para lograr un mejor trabajo	4	4	4	4	16
	Con las tareas que realiza demuestra que tiene una mayor predisposición para aprender	4	4	4	4	16
	Interés por mejorar					
	Presta atención a fin de ejecutar un buen proyecto para la empresa	4	4	4	4	16
	Realiza actividades que aporten mejoras para la empresa	4	4	4	4	16
	Los colaboradores tienen interés por mejorar sus aprendizajes	4	4	4	4	16
CALIDAD DE TRABAJO	Labor Eficiente					
	Realiza con mayor eficiencia las labores asignadas	4	4	4	4	16
	Sus compañeros de área realizan un buen trabajo en un menor tiempo	4	4	4	4	16
	Cumplimiento Laboral					
	Su Jefe evalúa en forma constante su cumplimiento laboral	4	4	4	4	16
Su Jefe valora la calidad del trabajo que realiza	4	4	4	4	16	

ACTITUD Y DEDICACIÓN AL TRABAJO	Perseverancia					
	Usted es perseverante en resolver los problemas que se presenta en su entorno laboral	4	4	4	3	15
	Las actitudes que presentan sus demás compañeros influyen al momento de realizar su trabajo	4	4	4	4	16
	Compromiso					
	Se encuentra comprometido con la empresa	4	4	4	4	16
	Demuestra lealtad al momento de realizar su trabajo	4	4	4	4	16
CUMPLIMIENTO DE TAREAS	Sus superiores le ayudan a tener mayor interés y dedicación para el logro de los objetivos institucionales	4	4	4	4	16
	Comunicación Efectiva					
	La comunicación con su Jefe Inmediato es la más adecuada	4	4	4	4	16
	Es importante tener una buena comunicación para mejorar la ejecución del trabajo	4	4	4	4	16
	Trabajos en Equipo					
	Tiene usted una relación apropiada con sus compañeros para trabajos en equipo	4	4	4	4	16
ATENCIÓN AL CLIENTE	Influye en su desempeño los trabajos en equipo	4	4	4	4	16
	Efectúa trabajos en equipo	4	4	4	4	16
	Responsabilidad					
	Cumple sus tareas de manera responsable	4	4	4	4	16
	Solicita ayuda de un compañero ante una dificultad, por la responsabilidad asignada	4	4	4	4	16
	Realiza sus trabajos oportunamente cumpliendo con los plazos establecidos	4	4	4	4	16
	Dedicación					

	Acostumbra a quedarse fuera del horario de trabajo a fin realizar un buen informe	4	4	4	4	16
	Cuándo un trabajo amerita dedicar un mayor tiempo, usted está dispuesto	4	4	4	4	16
RELACIONES INTERPERSONALES	Solidaridad Laboral					
	Es importante brindar apoyo a otras áreas para ejecutar un buen trabajo	4	4	4	4	16
	Alguna vez recibió el apoyo de un compañero para presentar un trabajo	4	4	4	4	16
	Se solidariza con sus compañeros a fin de que se realice un buen trabajo	4	4	4	4	16
	Entusiasmo al realizar los trabajos					
	Trabaja con gran actitud y está conforme con las labores encomendadas por los superiores	4	4	4	4	16
	Demuestra entusiasmo al realizar su trabajo	4	4	4	4	16

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()



Firma y Sello del juez

Nombre del experto: Especialidad: FRANCISCO GARCES GARCIA

Cuestionario de Gestión de Recursos Humanos

Nº	Ítem	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL
GESTION DE RECURSOS HUMANOS						
1	Su lugar de trabajo le da la oportunidad de crecer profesionalmente.	4	4	4	4	16
2	Los salarios son adecuados y acorde al servicio que presta.	4	4	4	4	16
2	Las condiciones laborales son apropiadas para el servicio que presta.	4	4	4	4	16
3	En qué medida se reconoce la labor efectuada en los diferentes servicios del policlínico "Policia Nacional del Peru-Abancay"	4	4	4	4	16
4	Existe seguridad laboral.					
5	Existe un trato justo y equitativo de acuerdo con la jerarquía ocupacional.	4	4	4	4	16
6	Existen apropiadas normas, procedimientos y políticas sensibles en el policlínico "Policia Nacional del Peru"	4	4	4	4	16
7	El personal de salud se siente comprometido con el servicio prestado en el policlínico "Policia Nacional del Peru"	4	4	4	4	16

Existe una participación de todo el personal de salud para ofrecer buenos servicios.	4	4	4	4	16
La cooperación entre directivos y trabajadores del policlínico “ Policia Nacional del Peru Abancay” es continua.	4	4	4	4	16

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()

Nombre del experto: Especialidad:

Firma y Sello del juez



"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

Cuestionario de Desempeño Laboral

	Ítem	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD	TOTAL
HABILIDADES PARA APRENDER	HABILIDADES PARA APRENDER					
	Participa de las capacitaciones que brinda la empresa para mejorar en su aprendizaje	4	4	4	4	16
	Observa que sus demás compañeros tomen iniciativa para lograr un mejor trabajo	4	4	4	4	16
	Con las tareas que realiza demuestra que tiene una mayor predisposición para aprender	4	4	4	4	16
	Interés por mejorar					
	Presta atención a fin de ejecutar un buen proyecto para la empresa	4	4	4	4	16
	Realiza actividades que aporten mejoras para la empresa	4	4	4	4	16
	Los colaboradores tienen interés por mejorar sus aprendizajes	4	4	4	4	16
CALIDAD DE TRABAJO	Labor Eficiente					
	Realiza con mayor eficiencia las labores asignadas	4	4	4	4	16
	Sus compañeros de área realizan un buen trabajo en un menor tiempo	4	4	4	4	16
	Cumplimiento Laboral					
	Su Jefe evalúa en forma constante su cumplimiento laboral	4	4	4	4	16
Su Jefe valora la calidad del trabajo que realiza	4	4	4	4	16	

ACTITUD Y DEDICACIÓN AL TRABAJO	Perseverancia					
	Usted es perseverante en resolver los problemas que se presenta en su entorno laboral	4	4	4	4	16
	Las actitudes que presentan sus demás compañeros influyen al momento de realizar su trabajo	4	4	4	4	16
	Compromiso					
	Se encuentra comprometido con la empresa	4	4	4	4	16
	Demuestra lealtad al momento de realizar su trabajo	4	4	4	4	16
CUMPLIMIENTO DE TAREAS	Sus superiores le ayudan a tener mayor interés y dedicación para el logro de los objetivos institucionales	4	4	4	4	16
	Comunicación Efectiva					
	La comunicación con su Jefe Inmediato es la más adecuada	4	4	4	4	16
	Es importante tener una buena comunicación para mejorar la ejecución del trabajo	4	4	4	4	16
	Trabajos en Equipo					
	Tiene usted una relación apropiada con sus compañeros para trabajos en equipo	4	4	4	4	16
ATENCIÓN AL CLIENTE	Influye en su desempeño los trabajos en equipo	4	4	4	4	16
	Efectúa trabajos en equipo	4	4	4	4	16
	Responsabilidad					
	Cumple sus tareas de manera responsable	4	4	4	4	16
	Solicita ayuda de un compañero ante una dificultad, por la responsabilidad asignada	4	4	4	4	16
	Realiza sus trabajos oportunamente cumpliendo con los plazos establecidos	4	4	4	4	16
	Dedicación					

	Acostumbra a quedarse fuera del horario de trabajo a fin realizar un buen informe	4	4	4	4	16
	Cuándo un trabajo amerita dedicar un mayor tiempo, usted está dispuesto	4	4	4	4	16
RELACIONES INTERPERSONALES	Solidaridad Laboral					
	Es importante brindar apoyo a otras áreas para ejecutar un buen trabajo	4	4	4	4	16
	Alguna vez recibió el apoyo de un compañero para presentar un trabajo	4	4	4	4	16
	Se solidariza con sus compañeros a fin de que se realice un buen trabajo	4	4	4	4	16
	Entusiasmo al realizar los trabajos					
	Trabaja con gran actitud y está conforme con las labores encomendadas por los superiores	4	4	4	4	16
	Demuestra entusiasmo al realizar su trabajo	4	4	4	4	16

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()



Firma y Sello del juez

NOTA BIOGRÁFICA

Glenda Elga Espinoza Arguedas, nace en el distrito de Cusco, provincia de Cusco, departamento de Cusco, el 21 de febrero de 1980, cursó sus estudios de nivel primario en la Institución Educativa de Santa Rosa de la ciudad de Abancay y nivel secundario en la Institución Educativa Particular América de la ciudad de Abancay. Posteriormente, cursó sus estudios superiores en la ciudad de Torino – Italia, llegando a obtener un diplomado de Mediación Intercultural en la casa de estudios “Casa de Carità arte e Mestieri’”; continuando sus estudios superiores en la universidad tecnológica de los Andes en la Facultad de Ciencias de la Salud Obteniendo el grado de Cirujano Dentista en el año 2017.

Tuvo su experiencia laboral como jefe de área en el sportello inmigración de la prefectura de Torino en el año 2005 al 2009. Posterior a ello, laboro en el Inpe de Abancay como cirujano dentista en el año 2018 al 2020, por lo que, en el mismo periodo laboro en la sanidad de la PNP de Abancay como cirujano dentista y también fue docente de apoyo en la clínica Estomatológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Apurímac.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD

Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **18:30h**, del día **lunes 24 DE ENERO DE 2022** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Maria Luz ORTIZ DE AGUI
Dra. Violeta Benigna ROJAS BRAVO
Dr. Lolo PEREZ NAUPAY

Presidenta
Secretaria
Vocal

Asesora de tesis: Mg. Elizabeth URRUTIA HUAMAN (Resolución N° 0714-2020-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña Glenda Elga ESPINOZA ARGUEDAS.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL POLICLÍNICO POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, ABANCAY - 2019”**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Diecisiete (17)
Equivalente a Muy bueno, por lo que se declara Aprobado
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 18:30 horas de 24 de enero de 2022.


PRESIDENTE
DNI N° 22423197


SECRETARIO
DNI N° 22486830


VOCAL
DNI N° 22614535

Leyenda:
19 a 20: ExcelenteS
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 0090-2022-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL POLICLÍNICO POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, ABANCAY - 2019”**, realizado por la Maestría en Administración y Gerencia en Salud **Glenda Elga ESPINOZA ARGUEDAS**, cuenta con un **índice de similitud del 18%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor al 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 17 de enero de 2022.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: ESPINOZA ARGUEDAS Glenda Elga

DNI: 40485809

Correo electrónico: glendanatura@hotmail.com

Teléfono de casa:

Celular: 965756259

Oficina:

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO	
Maestría:	ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
Mención:	

Grado obtenido:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

Título de la tesis:

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL POLICLÍNICO "POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ ABANCAY", APURÍMAC – 2019

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 05 – 06 - 2022


Firma del autor