

INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE POSGRADO

**LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU  
ASOCIACIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL HOSPITAL  
REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA SEGÚN LOS SERVIDORES  
PÚBLICOS - CHACHAPOYAS 2020**



**PRESENTADO POR  
LUIS KARIM YUVÁN ESCOBAR ARANA**

**ASESOR  
ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA – PERÚ  
2020**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**“LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU  
ASOCIACIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL HOSPITAL REGIONAL  
VIRGEN DE FÁTIMA SEGÚN LOS SERVIDORES PÚBLICOS -  
CHACHAPOYAS 2020”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:**

**BR. LUIS KARIM YUVÁN ESCOBAR ARANA**

**ASESOR:**

**Dr. ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA, PERÚ**

**2020**

## DEDICATORIA

A mis padres:

*Por haber marcado en mí su huella de obreros gigantes infatigables e  
inacabables, guías constantes en el paisaje de mi vida.*

A mi esposa :

*Por su apoyo indesmayable en mi arduo trajinar, quien con amor  
infinito es compañera y apoyo incondicional para lograr la culminación  
de este trabajo de investigación.*

A mis hijos Luis Karim, Rodrigo André, Grazzia Kyara Kristell y Hanna Francesca:

*Retoños inquietos y diáfanos que cual estrellas titilantes señalan el  
Norte de mi existencia y escriben páginas de alegría en el libro de mi  
vida.*

**Luis Karim Escobar Arana**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi Asesor Dr. Armando Figueroa Sánchez:

*Prolífico maestro, mentor constante y sapiente en el presente trabajo de investigación.*

A los trabajadores del Hospital Regional Virgen de Fátima – Chachapoyas:

*Ex compañeros de trabajo, empleados públicos que, con su labor administrativa y asistencial inacabable, han motivado y enriquecido con sus conocimientos y experiencia la elección de este tema de investigación.*

**Luis Karim Escobar Arana**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiii
RESUMEN .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	8
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	8
1.1.1 Antecedentes Internacionales.....	8
1.1.2 Antecedentes Nacionales .....	8
1.2 Bases Teóricas .....	14
1.2.1 Administración de Recursos Humanos .....	14
1.2.1.1 Reclutamiento.....	15
1.2.1.2 Capacitación.....	17
1.2.1.3 Evaluación del desempeño.....	18
1.2.1.4 Compensación.....	18
1.2.2 Desempeño .....	19
1.2.2.1 Dimensiones del desempeño .....	20
1.2.3 Gestión del Rendimiento.....	22
1.3 Definición de Términos Básicos.....	23
CAPÍTULO II PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	25
2.1 Matriz de operacionalización de variables .....	27

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	29
3.1    Diseño Metodológico.....	29
3.2    Diseño muestral .....	29
3.2.1    Población .....	29
3.2.2    Muestra.....	29
3.3    Técnicas de Recolección de Datos .....	30
3.4    Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información .....	32
3.5    Aspectos Éticos.....	32
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR .....	33
4.1.-Tipos de servidores públicos, en el Hospital Regional Virgen de Fátima- Chachapoyas 2020. ....	33
4.2.- Administración de recursos humanos, según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020.....	34
4.2.1.- Reclutamiento de la administración de recursos humanos.....	34
4.2.1.1.- Selección del personal que labora en el establecimiento de salud, mediante el plan de reclutamiento que atiende las necesidades del hospital. .....	34
4.2.1.2.- Capacitación de los encargados del proceso de reclutamiento y selección. ....	36
4.2.1.3.- Proceso de selección que, garantiza el perfil necesario para el personal que labora en el hospital.....	37
4.2.1.4.- Procesos de selección del personal, conforme a lo que establece en la ley. ....	39

4.2.1.5.- Resumen descriptivo del reclutamiento de la administración de recursos humanos. ....	40
4.2.2.- Capacitación de la administración de recursos humanos. ....	43
4.2.2.1.- Programas de capacitación del personal que, se realizan según las necesidades de los servidores del hospital. ....	43
4.2.2.2.- Oportunidades de desarrollo, y crecimiento dentro de la misma institución que ofrece el hospital. ....	44
4.2.2.3.- Resumen descriptivo sobre la capacitación de la administración de recursos humanos. ....	46
4.2.3.- Evaluación del desempeño de la administración de recursos humanos. ....	48
4.2.3.1.-Instrumentos para la evaluación del desempeño que, se realizan por el personal calificado, para los servidores del hospital. ....	48
4.2.4.- Compensación de la administración de recursos humanos. ....	50
4.2.4.1.- Nivel remunerativo acorde a la formación profesional de los servidores del hospital. ....	50
4.2.4.2.- Realización de reconocimiento por parte del personal directivo, por el trabajo destacado de los servidores. ....	51
4.2.4.3.- Planes de bonos e incentivos del hospital, por el buen desempeño del personal. ....	53
4.2.4.4.- Planes de incentivos del hospital. ....	54
4.2.4.5.- Resumen descriptivo sobre la compensación de la administración de recursos humanos. ....	56

4.2.5.- Resumen general de la administración de recursos humanos, según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020.....	59
4.3.- Desempeño, según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020. ....	62
4.3.1.- Eficacia en el desempeño.....	62
4.3.1.1.- Cumplimiento de las tareas asignadas, y la disponibilidad de los insumos o materiales.....	63
4.3.1.2.- Grado de cumplimiento de los objetivos del hospital.....	64
4.3.1.3.- Grado de cumplimiento de metas según el plan anual del hospital. ....	65
4.3.1.4.- Resumen descriptivo de la eficacia en el desempeño.....	66
4.3.2.- Eficiencia en el desempeño.....	69
4.3.2.1.- Productividad de los recursos utilizados en el hospital.....	69
4.3.2.2.- Eficiencia en el desarrollo de las actividades del hospital. ....	70
4.3.2.3.- Resumen descriptivo de la eficiencia en el desempeño.....	71
4.3.3.- Economía en el desempeño. ....	73
4.3.3.1.- Administración de los recursos económicos del hospital.....	73
4.3.3.2.- Presupuesto ejecutado respecto al presupuesto programado en el hospital. ....	75
4.3.3.3.- Resumen descriptivo de la economía en el desempeño. ....	76
4.3.4.- Calidad en el desempeño. ....	78
4.3.4.1.- Accesibilidad que tienen los usuarios al hospital.....	78
4.3.4.2.- Capacidad de atención del hospital.....	79
4.3.4.3.- Calidad del servicio del hospital. ....	80

4.3.4.4.- Resumen descriptivo de la calidad en el desempeño. ....	81
4.3.5.- Resumen general del desempeño, según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020.....	83
4.4.- Análisis de la administración de recursos humanos y su asociación con el desempeño, según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020. ....	85
4.4.1.- Administración de recursos humanos, y su asociación con la eficacia, según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020.....	87
4.4.2.- Administración de recursos humanos, y su asociación con la eficiencia, según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020.....	89
4.4.3.- Administración de recursos humanos, y su asociación con la economía, según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020.....	90
4.4.4.- Administración de recursos humanos, y su asociación con la calidad, según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020.....	92
CAPITULO V DISCUSIÓN .....	94
CONCLUSIONES.....	100
RECOMENDACIONES .....	102
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS .....	105
ANEXO 1: CUESTIONARIO.....	110
ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	112
ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	113

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	114
ANEXO 5: BASE DE DATOS .....	115
ANEXO 6: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN .....	116
ANEXO 7: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN .....	117

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tipos de servidores públicos .....	33
Tabla 2 Selección del personal que labora en el establecimiento de salud, mediante el plan de reclutamiento que atiende las necesidades del hospital .....	35
Tabla 3 Capacitación de los encargados del proceso de reclutamiento y selección .....	36
Tabla 4 Proceso de selección que, garantiza el perfil necesario para el personal que labora en el hospital.....	38
Tabla 5 Procesos de selección del personal, conforme a lo que establece en la ley .....	39
Tabla 6 Resumen descriptivo del reclutamiento de la administración de recursos humanos .....	41
Tabla 7 Promedio del reclutamiento de la administración de recursos humanos.	42
Tabla 8 Programas de capacitación del personal que, se realizan según las necesidades de los servidores del hospital.....	43
Tabla 9 Oportunidades de desarrollo, y crecimiento dentro de la misma institución que ofrece el hospital.....	45
Tabla 10 Resumen descriptivo sobre la capacitación de la administración de recursos humanos .....	46
Tabla 11 Promedio de la capacitación de la administración de recursos humanos .....	47
Tabla 12 Instrumentos para la evaluación del desempeño que, se realizan por el personal calificado, para los servidores del hospital.....	49
Tabla 13 Nivel remunerativo acorde a la formación profesional de los servidores del hospital .....	50

Tabla 14 Realización de reconocimiento por parte del personal directivo, por el trabajo destacado de los servidores .....	52
Tabla 15 Planes de bonos e incentivos del hospital, por el buen desempeño del personal .....	53
Tabla 16 Planes de incentivos del hospital .....	55
Tabla 17 Resumen descriptivo sobre la compensación de la administración de recursos humanos .....	56
Tabla 18 Promedio de la compensación de la administración de recursos humanos .....	58
Tabla 19 Resumen general de la administración de recursos humanos .....	59
Tabla 20 Promedio de la administración de recursos humanos .....	60
Tabla 21 Cumplimiento de las tareas asignadas, y la disponibilidad de los insumos o materiales .....	63
Tabla 22 Grado de cumplimiento de los objetivos del hospital .....	64
Tabla 23 Grado de cumplimiento de metas según el plan anual del hospital.....	65
Tabla 24 Resumen descriptivo de la eficacia en el desempeño.....	67
Tabla 25 Promedio de la eficacia en el desempeño .....	68
Tabla 26 Productividad de los recursos utilizados en el hospital.....	69
Tabla 27 Eficiencia en el desarrollo de las actividades del hospital .....	70
Tabla 28 Resumen descriptivo la eficiencia en el desempeño .....	71
Tabla 29 Promedio de la eficiencia en el desempeño .....	72
Tabla 30 Administración de los recursos económicos del hospital.....	74
Tabla 31 Presupuesto ejecutado respecto al presupuesto programado en el hospital. ....	75
Tabla 32 Resumen descriptivo de la economía en el desempeño .....	76

Tabla 33 Promedio de la economía en el desempeño .....	77
Tabla 34 Accesibilidad que tienen los usuarios al hospital.....	78
Tabla 35 Capacidad de atención del hospital.....	79
Tabla 36 Calidad del servicio del hospital .....	80
Tabla 37 Resumen descriptivo de la calidad en el desempeño.....	81
Tabla 38 Promedio de la calidad en el desempeño.....	82
Tabla 39 Resumen general del desempeño.....	83
Tabla 40 Promedio del desempeño.....	84
Tabla 41 Análisis de la administración de recursos humanos y su asociación con el desempeño .....	86
Tabla 42 Análisis de Pearson de la administración de recursos humanos y el desempeño .....	87
Tabla 43 Administración de recursos humanos, y su asociación con la eficacia..	87
Tabla 44 Análisis de Pearson de la administración de recursos humanos, y la eficacia.....	88
Tabla 45 Administración de recursos humanos, y su asociación con la eficiencia	89
Tabla 46 Análisis de Pearson de la administración de recursos humanos, y su asociación con la eficiencia .....	90
Tabla 47 Administración de recursos humanos, y su asociación con la economía .....	91
Tabla 48 Análisis de Pearson de la administración de recursos humanos, y su asociación con la economía.....	92
Tabla 49 Administración de recursos humanos, y su asociación con la calidad ..	92
Tabla 50 Análisis de Pearson de la administración de recursos humanos, y su asociación con la calidad.....	93

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Tipos de servidores públicos.....	33
Figura 2 Selección del personal que labora en el establecimiento de salud, mediante el plan de reclutamiento que atiende las necesidades del hospital .....	35
Figura 3 Capacitación de los encargados del proceso de reclutamiento y selección .....	37
Figura 4 Proceso de selección que, garantiza el perfil necesario para el personal que labora en el hospital.....	38
Figura 5 Procesos de selección del personal, conforme a lo que establece en la ley .....	40
Figura 6 Resumen descriptivo del reclutamiento de la administración de recursos humanos .....	41
Figura 7 Promedio del reclutamiento de la administración de recursos humanos	42
Figura 8 Programas de capacitación del personal que, se realizan según las necesidades de los servidores del hospital.....	44
Figura 9 Oportunidades de desarrollo, y crecimiento dentro de la misma institución que ofrece el hospital.....	45
Figura 10 Resumen descriptivo sobre la capacitación de la administración de recursos humanos .....	47
Figura 11 Promedio de la capacitación de la administración de recursos humanos .....	48
Figura 12 Instrumentos para la evaluación del desempeño que, se realizan por el personal calificado, para los servidores del hospital.....	49

Figura 13 Nivel remunerativo acorde a la formación profesional de los servidores del hospital.....	51
Figura 14 Realización de reconocimiento por parte del personal directivo, por el trabajo destacado de los servidores .....	52
Figura 15 Planes de bonos e incentivos del hospital, por el buen desempeño del personal.....	54
Figura 16 Planes de incentivos del hospital .....	55
Figura 17 descriptivo sobre la compensación de la administración de recursos humanos .....	57
Figura 18 Promedio de la compensación de la administración de recursos humanos .....	58
Figura 19 Resumen general de la administración de recursos humanos.....	60
Figura 20 Promedio de la administración de recursos humanos.....	61
Figura 21 Cumplimiento de las tareas asignadas, y la disponibilidad de los insumos o materiales .....	64
Figura 22 Grado de cumplimiento de los objetivos del hospital .....	65
Figura 23 Grado de cumplimiento de metas según el plan anual del hospital .....	66
Figura 24 Resumen descriptivo de la eficacia en el desempeño.....	67
Figura 25 Promedio de la eficacia en el desempeño.....	68
Figura 26 Productividad de los recursos utilizados en el hospital .....	70
Figura 27 Eficiencia en el desarrollo de las actividades del hospital .....	71
Figura 28 Resumen descriptivo de la eficiencia en el desempeño.....	72
Figura 29 Promedio de la eficiencia en el desempeño.....	73
Figura 30 Administración de los recursos económicos del hospital .....	74

Figura 31 Presupuesto ejecutado respecto al presupuesto programado en el hospital. ....	75
Figura 32 Resumen descriptivo de la economía en el desempeño .....	76
Figura 33 Promedio de la economía en el desempeño .....	77
Figura 34 Accesibilidad que tienen los usuarios al hospital .....	79
Figura 35 Capacidad de atención del hospital.....	80
Figura 36 Calidad del servicio del hospital .....	81
Figura 37 Resumen descriptivo de la calidad en el desempeño .....	82
Figura 38 Promedio de la calidad en el desempeño .....	83
Figura 39 Resumen general del desempeño.....	84
Figura 40 Promedio del desempeño .....	85
Figura 41 Análisis de la administración de recursos humanos y su asociación con el desempeño .....	86
Figura 42 Administración de recursos humanos, y su asociación con la eficacia	88
Figura 43 Administración de recursos humanos, y su asociación con la eficiencia .....	89
Figura 44 Administración de recursos humanos, y su asociación con la economía .....	91
Figura 45 Administración de recursos humanos, y su asociación con la calidad .	93

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar de qué manera, la administración de recursos humanos se asocia con el desempeño según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020. Fue una investigación de tipo no experimental, de diseño descriptivo-correlacional, con un enfoque cuantitativo, de corte transversal. Entre los resultados se tiene que, el 53,7% de los servidores públicos está en desacuerdo con la administración del hospital porque, no capacita a los encargados del proceso de reclutamiento y selección. El 22,4% lo expresó de manera indiferente. El 88% de los entrevistados consideraron estar en desacuerdo porque, el nivel remunerativo no es acorde a la formación profesional de los servidores del hospital. El 67,2% de los servidores públicos declararon estar en desacuerdo porque, los planes de incentivos del hospital no son adecuados. El 25,3% lo consideró indiferente. El 82,1% de los servidores públicos expresaron que, para el cumplimiento de las tareas asignadas la disponibilidad de los insumos o materiales no es adecuada. El 85,1% de los entrevistados consideraron que, la productividad de los recursos utilizados en el hospital no es adecuada. Para el 88,1% de los servidores públicos, la administración de los recursos económicos del hospital, no se realiza de manera adecuada. Para el 67,2% de los servidores públicos, la accesibilidad que tienen los usuarios al hospital, no es adecuada. Para el 74,6% de los entrevistados, la capacidad de atención del hospital, no es adecuada. La administración de recursos humanos, presentó una relación positiva moderada, con el desempeño del hospital.

**Palabras claves: Administración, Recursos, Desempeño.**

## **ABSTRACT**

The objective of the present investigation was to determine in what way, the administration of human resources is associated with the performance according to the public servants of the Virgen de Fátima-Chachapoyas Regional Hospital 2020. It was a non-experimental investigation, of descriptive-correlational design, with a quantitative, cross-sectional approach. Among the results, 53.7% of public servants disagree with the hospital administration because it does not train those in charge of the recruitment and selection process. 22.4% expressed it indifferently. 88% of the interviewees considered they disagreed because the remuneration level is not in accordance with the professional training of the hospital servers. 67.2% of public servants declared they disagree because the hospital's incentive plans are not adequate. 25.3% considered it indifferent. 82.1% of public servants expressed that, for the fulfillment of the assigned tasks, the availability of supplies or materials is not adequate. 85.1% of the interviewees considered that the productivity of the resources used in the hospital is not adequate. For 88.1% of public servants, the administration of the financial resources of the hospital is not carried out adequately. For 67.2% of public servants, the accessibility that users have to the hospital is not adequate. For 74.6% of those interviewed, the hospital's care capacity is not adequate. The human resources administration presented a moderate positive relationship with the performance of the hospital.

**Keywords: Administration, Resources, Performance.**

## INTRODUCCIÓN

### Descripción de la Situación Problemática

A nivel mundial, desde años remotos se ha apreciado un déficit en la fuerza de trabajo del sector salud, lo que influye en los servicios y la cobertura de salud. Con el pasar de los años se han desarrollado programas o estrategias que han permitido durante las últimas décadas, que disminuya considerablemente este déficit. Según la (Organización Mundial de la Salud, 2017) muchos países “han disminuido los profundos desequilibrios que existían en la fuerza de trabajo en el campo de la salud y ha mejorado la dotación y la disponibilidad de personal en el primer nivel de atención” (p.3).

Por su parte, (Arroyo & Jiménez, 2005) sostienen que, la salud de un país depende en gran medida de la competencia, calidad y suficiencia de sus recursos humanos. Asimismo, se evidencia que, “un país que cuenta con menos de 20 enfermeras por cada 10 000 habitantes se clasifica en nivel bajo; más de 20 y menos de 40 está en nivel medio; con más de 40 en nivel alto” (p.36). Pese a los esfuerzos de los gobiernos, la (Organización Mundial de la Salud, 2017) afirma que:

Persisten inequidades en la disponibilidad, la distribución y la calidad del personal de salud (entre países y dentro de los países, entre los niveles de atención y entre los sectores público y privado), escasa retención en áreas rurales y subatendidas, altas tasas de movilidad y migración, así como precariedad en las condiciones de trabajo, baja productividad y limitada calidad del desempeño, lo que impide la expansión progresiva de los servicios, sobre todo en el primer nivel de atención.(p.3)

Dentro del marco de lo antes expuesto, también se presenta las situaciones en la que cuentan con los recursos humanos para la salud, sin embargo, este no siempre

tiene el perfil y las competencias adecuadas, o el enfoque intercultural, o no cuentan con el acceso adecuado al lugar o el momento para mejorar la salud de las comunidades a las que sirven.

Las organizaciones a nivel mundial, previo a la pandemia, venían implementando algunas herramientas que les permitieran mejorar la productividad. Según la (Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, 2020):

La situación actual representa, sin duda, un reto para desarrollar nuevas formas de gestionar la prestación de bienes y servicios por parte de las entidades y, por ende, una nueva forma de gestionar el servicio civil. En este contexto, la prioridad es la seguridad y la salud de los/as servidores/as, tratando de mantener la prestación y entrega de bienes y servicios que necesitan los ciudadanos y ciudadanas, convirtiéndose así en el nuevo propósito para el Estado. (p.5)

Ahora bien, el Perú para el año 2019, según datos del Registro Nacional del Personal de la Salud citado por (Castillo, 2020) presenta una “brecha de 10639 médicos habiendo una reducción del déficit solo del 5% en los últimos 9 años” (p.3). Asimismo (Castillo, 2020) señala que, al interior del Perú la brecha en infraestructura, equipamiento y capacitación en salud hace menos atractivo el ejercicio en los establecimientos de salud. “Todos hemos sido testigo de las falencias y deficiencias de nuestro Sistema de Salud sobre todo en las regiones fuera de Lima metropolitana y Callao, uno de ellos la falta de recursos humanos especializados” (Castillo, 2020, pág. 4)

Para garantizar una atención de calidad a la población, se demanda mayor inversión en reclutamiento, contratación, perfeccionamiento, capacitación y retención del personal de salud, estableciendo una mayor y mejor distribución del

personal sanitario (Berrospi & Arosquipa, 2019, pág. 312). Uno de los principales problemas en el sistema de recursos humanos en el Perú según el (Ministerio de Salud, 2005) es la desarticulación entre necesidades, oferta y demanda.

En atención a lo antes expuesto, la presente investigación se centró en el Hospital Regional “Virgen de Fátima”- Chachapoyas, esta es la institución de mayor capacidad resolutive en la Región Amazonas, realiza actividades de atención a la población, brindando atención de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, sin embargo, no escapa de la realidad antes expuesta, en la que se enfrenta a déficit de recursos humanos, materiales y algunos otros problemas, que no permiten ofrecer un servicio más completo a la comunidad. En consecuencia, se consideró importante plantear el siguiente problema científico:

### **Formulación del Problema**

#### **Problema General**

**PG.-** ¿De qué manera, la administración de recursos humanos se asocia con los Indicadores de Desempeño según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020?

#### **Problemas Específicos**

**PE1.-** ¿Cómo la administración de recursos humanos se asocia con la eficacia según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020?

**PE2.-** ¿De qué forma, la administración de recursos humanos se asocia con la eficiencia según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020?

**PE3.-** ¿Cómo la administración de recursos humanos se asocia con la economía según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020?

**PE4.-** ¿Cómo la administración de recursos humanos se asocia con la calidad según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020?

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo General**

**OG.** – Determinar de qué manera, la administración de recursos humanos se asocia con el desempeño según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

**OE1.-** Conocer cómo la administración de recursos humanos se asocia con la eficacia según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020

**OE2.-** Establecer de qué forma, la administración de recursos humanos se asocia con la eficiencia según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020

**OE3.-** Analizar cómo la administración de recursos humanos se asocia con la economía según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020

**OE4.-** Conocer cómo la administración de recursos humanos se asocia con la calidad según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020.

## **Importancia de la Investigación**

Los esfuerzos del Ministerio de Salud, en los últimos años, por abordar los problemas de salud de los peruanos han sido múltiples, siendo los recursos humanos el factor clave para generar servicios de calidad que garanticen la atención de las personas de forma eficiente, según (Berrospi & Arosquipa, 2019) se debe prestar atención al “abordaje de los recursos humanos en salud en nuestro país relacionados a su disponibilidad, regulación, desarrollo de competencias y dotación en el primer nivel de atención” (p.313)

La presente investigación se consideró importante porque, para ofrecer un servicio de salud con la calidad adecuada para la población, es necesario atender los problemas relacionados a la administración del recurso humano, así como al reclutamiento, el entorno en el que laboran, los materiales con los que cuentan, las condiciones que enfrentan en la resolución de los problemas de la población.

Los aportes prácticos de la presente investigación, serán importantes para lograr el adecuado desempeño de los servicios ofrecidos a la población de la Región de Amazonas especialmente en el Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas. Los resultados de la presente investigación permitieron realizar las recomendaciones necesarias para mejorar la administración del recurso humano y el desempeño del Hospital.

Asimismo, se espera que la presente investigación represente un aporte metodológico a la comunidad científica a través del informe final, y del instrumento, el mismo que, cuenta con validación, y confiabilidad, indicando que, puede ser aplicado en la misma institución en los próximos años, o en otras instituciones. Para finalizar, lo más importante de la presente investigación es, que busca ser un aporte

a las mejoras del desempeño y la gestión o administración del recurso humano en las instituciones públicas.

La viabilidad de la investigación se entiende como la factibilidad que tiene un estudio para lograr sus objetivos, por ello, la presente investigación se consideró viable, pues el autor contó con acceso a la información, y con las posibilidades de realizar la recolección de datos. Por otro lado, contó con los recursos necesarios para el desarrollo de la investigación, tales como; económicos, materiales y la disponibilidad de tiempo.

En cuanto a limitaciones, no se advirtieron dificultades que cuestionaran la viabilidad de la investigación, salvo aquellas limitaciones dadas por la situación actual en los centros de salud, sin embargo, estas no representaron un riesgo para el logro de los objetivos de la investigación.

La investigación fue de tipo no experimental, de diseño descriptivo-correlacional, con un enfoque cuantitativo, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 67 servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas. La técnica de recolección de datos utilizada, fue la encuesta a través de un instrumento, denominado cuestionario. La validación del instrumento se realizó por el juicio tres expertos, y la confiabilidad del mismo fue realizada a través del Alfa de Cronbach, determinándose que es un instrumento confiable y puede ser utilizado en otras investigaciones.

La estructura de la presente investigación, se encuentra distribuida de la siguiente manera:

En el Capítulo I - Marco Teórico, se presentan los antecedentes nacionales e internacionales, relacionados con el tema de estudio, también se presentan las

bases teóricas, relacionadas con la administración de recursos humanos, y el desempeño, y las definiciones de términos básicos.

En el Capítulo II - Preguntas y Operacionalización de Variables, se presenta la concepción de la investigación, y la matriz de operacionalización de variables, con las definiciones conceptuales y operacionales de las variables en estudio.

En el Capítulo III - Metodología, se exhibe el diseño metodológico, diseño muestral, técnicas de recolección de datos, técnicas de gestión y estadísticas para en procesamiento de la información, y los aspectos éticos considerados en la presente investigación.

Luego, se presenta el Capítulo IV – Resultados y Propuesta de Valor, en este capítulo se desarrollan los resultados obtenidos a través de la aplicación del cuestionario, de manera descriptiva, asimismo, se responden los objetivos planteados.

En el Capítulo V – Discusión, se presentan una serie de comparaciones de los resultados obtenidos en la presente investigación, con los hallazgos de algunos autores.

Finalmente se presentan las conclusiones, relacionadas con los objetivos de la investigación, y las recomendaciones relacionadas directamente con las conclusiones planteadas.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes de la Investigación**

#### **1.1.1 Antecedentes Internacionales**

En la investigación (Villarroya, 2012) sobre “Las prácticas de recursos humanos y el rendimiento organizacional” específicamente en la localidad Catalana, en la que concluye que:

Existe una relación entre las prácticas de recursos humanos y el rendimiento organizativo. Específicamente, se demuestra que la relación entre estas prácticas y el rendimiento está mediada por el compromiso y la confianza de los empleados en la propia organización. Por lo tanto, no solo da soporte a la relación planteada, sino que adicionalmente explica los mecanismos mediante los cuales las prácticas de recursos humanos mejoran el rendimiento (p.281).

Los hallazgos de (Villarroya, 2012) destacan la importancia del compromiso como vínculo entre las destrezas de recursos humanos y el rendimiento organizacional.

#### **1.1.2 Antecedentes Nacionales**

Entre las investigaciones consultadas, se encuentran los autores (Adrianzen & Castillo, 2018) con la investigación titulada “Administración de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación sede en San Isidro- Lima. 2016”, cuyo objetivo fue “determinar de qué manera la administración de recursos humanos se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación Sede San Isidro” (p.6). A través del enfoque cuantitativo (Adrianzen & Castillo, 2018) presentaron los siguientes resultados:

El 75.5% de los entrevistados manifestaron que perciben en un nivel de siempre la administración de recursos humanos, seguido por el 14.3% algunas veces, mientras que el 4.1% muy pocas veces y el otro 4,1% que nunca se desarrollan y finalmente el 2.0% manifestaron en un nivel de que casi siempre. (p.80). Por otro lado, el 75,5% de los datos se ubica en el nivel de siempre, existe percepción de los entrevistados sobre la calidad de servicio que se brinda a los clientes en el Banco de Nación, seguido por el 16,3% de la muestra de estudio que se ubica en el nivel de algunas veces, el 4,1% en el nivel de muy pocas veces y finalmente el otro 4,1% en el nivel de nunca. (p.83)

Dichos resultados le permitieron a (Adrianzen & Castillo, 2018) concluir que, existe una relación significativa entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación. Los resultados obtenidos por (Adrianzen & Castillo, 2018) permiten tener una visión analítica sobre la asociación de las variables de estudio.

Por su parte, (Camacho, 2019) en la investigación sobre la “Selección de recursos humanos y el desempeño laboral de los colaboradores en las estaciones de servicio Gaspétrol de Trujillo”, cuyo objetivo principal fue: “determinar la relación entre la selección de los recursos humanos y el desempeño laboral de los colaboradores en las estaciones de servicios Gaspétrol-Trujillo 2019”(p.46). La metodología utilizada por el autor fue de diseño no experimental, transversal, correlacional.

Entre los resultados más relevantes de (Camacho, 2019) se observa que:

El 85.90% de los encuestados sostienen que están totalmente de acuerdo que un plan de capacitación ayuda a la mejora del nivel

competitivo, el 12.82% está de acuerdo y solo el 1.28% es indiferente.

(p.66). Por otro lado, el 84.62% de los encuestados sostienen que se alcanzan las metas en un nivel excelente de trabajo, el 12.82% en un nivel bueno y solo el 2.56% en un nivel regular. (p.79)

Las conclusiones de (Camacho, 2019) sostienen que, existe una correlación positiva baja entre la selección del recurso humano y desempeño laboral de los colaboradores en las estaciones de servicio Gaspetrol de Trujillo.

En otra visión, (García, 2018) en la investigación titulada “Gestión de recursos humanos y calidad de atención de los usuarios en la clínica Virgen Del Rosario, Magdalena 2017”, desarrollo como objetivo “determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y calidad de atención de los usuarios en la clínica Virgen del Rosario, Magdalena”(p.50). Entre sus resultados presenta que, “el 45.24% de los trabajadores encuestados presentan un nivel bajo de calidad de atención, el 26.19 presenta un nivel medio, mientras que el 28.57% presenta un nivel alto”. (p.65). Del contraste de hipótesis (García, 2018) concluyó que, “existe relación entre la gestión de recursos humanos y calidad de atención de los usuarios en la clínica Virgen del Rosario” (p.82).

La consulta de la investigación de (García, 2018) permitió tener una idea clara sobre la operacionalización de la variable administración de recursos humanos, o como lo denomina en su investigación gestión de recursos humanos.

En la investigación de (Cruz, 2017) sobre “La administración de los recursos humanos en la evaluación del desempeño docente, de la Institución Educativa Manuel Fidencio Hidalgo Flores, del distrito Nueva Cajamarca, Provincia de Rioja - 2015”, cuyo objetivo general fue “determinar la relación entre la administración de los recursos humanos en la evaluación del desempeño docente, de la Institución Educativa Manuel Fidencio Hidalgo Flores”(p. 26). A través de la metodología correlacional de corte transversal, se aprecia que, “en la evaluación del desempeño, se aprecia una buena administración de los recursos humanos en un 58%, muy buena en 29% y regular el 13%. (p.38). Mostrando, que el 70% siempre el personal directivo elabora el plan de evaluación de desempeño a los docentes de acuerdo con las normas del MINEDU” (p.39). Por otro lado, los resultados muestran en la evaluación del desempeño que, hay una buena administración de los recursos humanos. (Cruz, 2017) concluye que, existe relación directa entre la administración de los recursos humanos en la evaluación del desempeño docente.

En otro antecedente consultado, se aprecia que (Santa María, 2017) en la investigación titulada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en profesionales de la salud de una microred. Lambayeque 2017”. El objetivo general de dicha investigación fue: determinar la relación de la gestión del talento humano con el desempeño laboral en profesionales de la salud en Lambayeque (p.12), mediante la metodología de nivel correlacional presenta que, el 60% de los encuestados perciben que el nivel es medio en la dimensión selección y reclutamiento, mientras que el 40% de los encuestados perciben que el nivel es alto. Con respecto a la dimensión capacitación, el 21.70% de los encuestados perciben que el nivel es bajo, mientras que el 78.30% de los encuestados perciben

que el nivel es medio. Y en la dimensión evaluación, se tiene que el 20% de los encuestados perciben el nivel bajo; y el 68.30% de los encuestados perciben que el nivel es medio (p.57). En cuanto al desempeño laboral, el 15% de los encuestados perciben que el nivel es bajo; el 73.30% de los encuestados perciben que el nivel es medio, mientras que el 11.70% de los encuestados perciben que el nivel es alto (p.58).

En la investigación de (Santa María, 2017) se concluye que, existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en profesionales de la salud de una Microred de Lambayeque.

Por otro lado, (Binasco, 2017) en la investigación titulada “Desempeño institucional en el área de logística del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, una percepción de los trabajadores”, el objetivo de la investigación fue: “determinar el nivel de desempeño Institucional en el área de logística del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo”, la metodología utilizada del autor fue de corte transversal y descriptivo lo que le permitió observar que, “los trabajadores del MINTRA perciben un 34,8% de gestión del desempeño financiero institucional regular en el área de logística, un 24,2% bueno y un 40,9%% de mal desempeño financiero institucional en el área de logística” (p.57). Entre las conclusiones de (Binasco, 2017) se aprecia que, “no existe una diferencia significativa en el nivel de desempeño Institucional y la condición laboral de los trabajadores en el Área de Logística del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo” (p.77).

En la investigación, (Choquecahuana & Picon, 2018) denominada “Administración de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2016”, el objetivo fue: “determinar qué relación existe entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Micaela Bastidas” (p.24). Entre los resultados presentados por (Choquecahuana & Picon, 2018) se puede apreciar que:

El 69,91% del total de encuestados califican como “bien” la eficacia en la institución, mientras que el 17,70% encuestados indican que la eficacia en la Universidad es “regular” en tanto que el 7,96% lo considera “excelente” y el 4,42% indican que la eficacia institucional es “deficiente”. (p.95). Por otro lado, el 69,03% del total de encuestados consideran que esta “bien” la eficiencia laboral dentro de la institución, mientras que el 18,58% encuestados indican que se da de manera “regular” la eficiencia laboral, en tanto que el 9,73% lo consideran “excelente” y el 2,65% indican es “deficiente” la eficiencia en la UNAMBA. (p.96).

Los resultados antes expuestos le permitieron a (Choquecahuana & Picon, 2018) concluir 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. (p.109)

Por su parte (Valentín, 2017) en la tesis “Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016”, el objetivo principal fue “determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016” (p.7). A

través de investigación de campo y el nivel de estudio explicativo (Valentín, 2017) presento los siguientes resultados se aprecia que, el 11.8% del personal considera que la gestión del talento humano presenta un nivel alto, mientras que el 65.2% considera que el nivel es regular, y el 23% considera que la gestión del talento humano presenta un nivel de bajo (p.83). En cuanto al desempeño, el 23.6% manifiesta que presenta un nivel de desarrollo alto, mientras que para 69.6% tiene un nivel de desarrollo regular y el 6.8% refiere que tiene un nivel de desempeño bajo. (p.84-85). En resumen, los resultados de la investigación de (Valentín, 2017) permitieron concluir que, “el nivel de influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de salud, es directa de causa efecto, de nivel alto y altamente significativa” (p.105)

Todas las investigaciones consultadas y citadas en los antecedentes de nacionales e internacionales, permitieron centrar las variables de estudio, para tener una visión clara sobre la base de investigación, posteriormente servirán para realizar un comparativo de los resultados a presentarse en el capítulo de discusión.

## **1.2 Bases Teóricas**

### **1.2.1 Administración de Recursos Humanos**

La administración de recursos humanos según (Flores, 2014) se podría definir como el conjunto de actividades, que resultan esenciales de las personas para lograr los objetivos dentro de la organización, y consiste básicamente “en contratar sus servicios, desarrollar sus habilidades y motivarlas para alcanzar altos niveles de desempeño, además de asegurarse de que siguen manteniendo su compromiso con la organización”(p.3).

Desde otra perspectiva, (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009) sostiene que, la administración de recursos humanos “se refiere a las filosofías, políticas y prácticas que una organización utiliza para influir en los comportamientos de las personas que trabajan en ella. Incluye actividades relacionadas con planeación, contratación, capacitación y desarrollo, revisión y evaluación del desempeño y compensación” (p.422).

En otras palabras, la administración o gestión de recursos humanos es el conjunto de actividades realizada por las organizaciones para influir en el comportamiento de su personal, desde la motivación, capacitación y evaluaciones de desempeño. Partiendo principalmente del proceso de contratación o reclutamiento.

En tal sentido, (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009) sostienen que, el proceso de contratación se asocia con “actividades relacionadas con el reclutamiento de solicitantes para cubrir los puestos vacantes de una organización y la selección de los mejores solicitantes para ocupar una posición” (p.435). Las instituciones, mediante las actividades de contratación, garantizan que aquellas personas que cumplan con el perfil solicitado sean quienes ocupe el puesto.

Para efectos de la presente investigación la administración de recursos humanos será analizada desde a la perspectiva del reclutamiento, la capacitación, la evaluación del desempeño, y la compensación.

### **1.2.1.1 Reclutamiento**

El reclutamiento según (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009) se entiende como “el proceso de buscar, dentro y fuera de la organización, a las personas que cubrirán los puestos vacantes. Durante el reclutamiento, la organización estructura un grupo de candidatos de entre los cuales seleccionará a los calificados para el puesto”

(p.436). Una vez realizado el proceso para el reclutamiento de personal, se califica a las personas para seleccionar a las que más se ajusten al perfil requerido.

Las principales acciones del proceso del reclutamiento y selección según (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009) son:

- ✓ Preparación de un plan de reclutamiento que garantice un conjunto diverso de solicitantes.
- ✓ Proporcionar capacitaciones a los gerentes y a los empleados de línea que participan en el reclutamiento y la selección.
- ✓ Preparación y aplicación de un proceso de selección
- ✓ Observar los patrones de retención y aplicar entrevistas de salida para diagnosticar posibles problemas.

En la mayoría de las organizaciones, las actividades de reclutamiento están centralizadas el departamento de recursos humanos. No obstante, otras organizaciones menos centralizadas, los gerentes de línea con frecuencia cargan con la mayor parte de la responsabilidad del reclutamiento. (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009, pág. 436)

El proceso de reclutamiento y selección, se desarrollan las actividades que permiten la selección o promoción de personal adecuado para el perfil del cargo creado. Para ello se considera: el plan de reclutamiento, las capacitaciones a los participantes o encargados del reclutamiento, y la preparación del proceso de selección.

### **1.2.1.2 Capacitación**

La capacitación según lo explica (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009) se refiere a “las actividades que ayudan a los empleados a superar las limitaciones y a mejorar su desempeño en los puestos que poseen. Desarrollo se refiere a las prácticas que ayudan a los empleados a adquirir competencias que necesitarán en el futuro para poder avanzar en sus carreras” (p.440)

Las capacitaciones permiten el desarrollo de las personas dentro de la organización, algunas de las acciones relacionadas a esta dimensión tienen que ver con las siguientes acciones:

- ✓ Preparación y aplicación de programas de capacitación y desarrollo
- ✓ Informar a los empleados de las oportunidades para recibir capacitaciones y desarrollo

Asimismo, (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009) señala que, “el propósito de los programas de desarrollo es mejorar las competencias de los empleados a efecto de prepararlos para trabajos futuros” (p.443). Por lo general, antes de enviar a un personal a un programa de desarrollo se realiza un análisis de sus capacidades, debilidades, y se estudia lo que se desea lograr.

Las capacitaciones resultan de gran importancia para mantener a los empleados actualizado dentro de sus funciones, y fortalece las habilidades para el mejor desarrollo de sus funciones.

### **1.2.1.3 Evaluación del desempeño**

La evaluación del desempeño según (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009) se entiende como “un sistema formal estructurado que sirve para evaluar el desempeño de un empleado en el puesto. Se concentra en documentar qué tan productivo es y cuáles áreas del desempeño del empleado pueden mejorar” (p.444)

En las organizaciones la evaluación del desempeño suele usarse para medir los resultados para tomar decisiones de promoción, democión, transferencia o despido, así como el monto de los aumentos de sueldo que se otorgará a los empleados.

Por lo general las acciones tomadas por el personal de recursos humanos asociado a la evaluación del desempeño son:

- ✓ Preparación de instrumentos para la evaluación del desempeño y capacitación a los gerentes para que hagan uso de estas.
- ✓ Capacitación a los gerentes para que sepan efectuar sesiones de revisión del desempeño.
- ✓ Monitorear las decisiones de los gerentes para asegurarse de que están basadas en el desempeño

### **1.2.1.4 Compensación**

La compensación según lo explica (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009) se entiende que, “la compensación total que reciben los empleados por el trabajo que desempeñan es una mezcla de compensación monetaria y extra monetaria. La compensación extra monetaria incluye muchas formas de premios sociales y psicológicos, así como el reconocimiento y el respeto de otros y las oportunidades de desarrollo personal” (p.447)

La compensación resulta de suma importancia porque a medida que los sistemas de compensación sean efectivos los empleados se sentirán a gusto, y lo reflejarán en el cumplimiento de sus actividades. Algunas de las actividades para la el cumplimiento de la compensación señaladas por (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009) son:

- ✓ Establecer sueldos base adecuados que cumplan con los requerimientos legales.
- ✓ Trabajar con los administrados en el diseño y la preparación de planes de bonos e incentivos.
- ✓ Trabajar con el personal de contabilidad y finanzas para monitorear los costos de la compensación.

### **1.2.2 Desempeño**

El desempeño según (Robbins & Judge, 2009) es considerado como un proceso para determinar el nivel de éxito de una institución, en base al cumplimiento de sus actividades y metas. Al medir el desempeño laboral o institucional, se conoce sobre el cumplimiento de las metas planteadas en la institución.

Los indicadores de desempeño según lo establece el (Ministerio de Economía y Finanzas, 2010) son “instrumentos que proporcionan información cuantitativa sobre el desenvolvimiento y logros de una institución, programa, actividad o proyecto a favor de la población u objeto de su intervención” (p.1)

En el informe presentado por (Bonneyoy & Armijo, 2005) sostiene que, “El concepto de desempeño en el ámbito gubernamental normalmente comprende tanto la eficiencia como la eficacia de una actividad de carácter recurrente o de un proyecto específico. En este contexto la eficiencia se refiere a la habilidad para desarrollar

una actividad al mínimo costo posible, en tanto que la eficacia mide si los objetivos predefinidos para la actividad se están cumpliendo” (p.22)

### **1.2.2.1 Dimensiones del desempeño**

Al medir el desempeño básicamente se busca proveer información sobre áreas de acción de los entes públicos tales como la eficiencia, eficacia, calidad, y economía de los recursos, estos según (Bonney & Armijo, 2005) aportan al logro de un mejoramiento de la gestión y a una mayor transparencia de la acción pública (p.10) Las dimensiones e indicadores para medir el desempeño según el (Ministerio de Economía y Finanzas, 2010) son:

**Eficiencia:** Describe la relación entre dos magnitudes, la producción de un bien o servicio y los insumos (financieros, humanos o bienes) utilizados para su generación. Este tipo de indicador está referido a la producción de bienes o servicios, utilizando el mínimo de recursos disponibles.

**Eficacia:** Cuantifican el grado de cumplimiento de los objetivos o resultados de la institución, programa o proyecto sin considerar los recursos utilizados. Las medidas de eficacia serán útiles en la medida que los objetivos y/o resultados de la institución o programa se encuentren claramente determinados.

**Calidad:** Este indicador se encuentra orientado exclusivamente a medir la capacidad de la institución o programa, para responder ante las necesidades de sus clientes, usuarios o población objetivo. Esta referido a las características y/o atributos de los bienes y servicios entregados,

como la oportunidad, la accesibilidad, la continuidad, la cortesía en la atención, entre otros.

**Economía:** Este indicador se relaciona a la capacidad de una institución, programa o intervención, para administrar sus recursos financieros, generar ingresos propios para financiar sus actividades, recuperar préstamos.

Para los efectos de lo sostenido por (Bonnetoy & Armijo, 2005) las dimensiones de evaluación del desempeño se conocen como las “3 E”: Eficiencia, Economía, Eficacia, y en los últimos años se ha agregado la calidad, en tal sentido (Bonnetoy & Armijo, 2005) y coincidiendo con lo establecido por (Ministerio de Economía y Finanzas, 2010) las dimensiones en para medir el desempeño se definen como:

**Eficacia:** cuál es el grado de cumplimiento de los objetivos, a cuántos usuarios o beneficiarios se entregan los bienes o servicios, qué porcentaje corresponde del total de usuarios. **Eficiencia:** cuál es la productividad de los recursos utilizados, es decir cuántos recursos públicos se utilizan para producir un determinado bien o servicio. **Economía:** cuan adecuadamente son administrados los recursos utilizados para la producción de los bienes y servicios. **Calidad:** cuán oportunos y accesibles a los usuarios son los bienes y servicios entregados. (Bonnetoy & Armijo, 2005, pág. 30)

En atención a lo antes expuesto, el desempeño es fundamental en las organizaciones como un análisis que permite medir el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas planteados en la institución, esta evaluación es realizada desde el panorama de la eficiencia, eficacia, economía y calidad.

### **1.2.3 Gestión del Rendimiento**

Según la (Presidencia ejecutiva, 2020), en su resolución N°000069-2020-SERVIR-PE, donde aprueban la “Guía para la aplicación del Subsistema de Gestión del Rendimiento en el ciclo 2020”, cual señalan que:

La ejecución del subsistema de Gestión del Rendimiento, consiste en evidenciar el aporte de los servidores a los objetivos y metas de sus entidades, identificando, al mismo tiempo, sus requerimientos para la mejora continua de su desempeño. También, es una herramienta que se adapta a las tres modalidades de trabajo previstas en la actualidad.

Para iniciar la gestión del rendimiento es necesario identificar los insumos con los que se cuenta y, a partir de ellos, definir las prioridades anuales de gestión del órgano o unidad orgánica. Para ello, se puede optar por una de las siguientes alternativas:

- a. Considerar al Plan Operativo Institucional (POI) como el único insumo para la definición de las prioridades anuales de gestión del órgano o unidad orgánica en el marco de la implementación de la gestión de rendimiento.
- b. Considerar al Plan Operativo Institucional (POI) como el insumo principal para la definición de las prioridades anuales de gestión del órgano o unidad orgánica en el marco de la implementación de la Gestión de Rendimiento y, complementariamente, otros dispositivos normativos y/o de gestión.

En la etapa de planificación, el directivo ha definido las prioridades anuales de gestión del órgano o unidad orgánica a su cargo, en función de las cuales se definen las metas.

La etapa de seguimiento, se inicia una vez que los datos de la planificación fueron registrados. En esta etapa, cada servidor, con su respectivo evaluador

directivo; entre otras cosas: consideran los periodos programados para cada seguimiento; en cada periodo programado, el evaluador revisa el avance logrado hasta ese momento. Por cada seguimiento, el evaluador registra comentarios de retroalimentación. La finalidad es mejorar el desempeño y que se logre alcanzar la meta establecida al final del ciclo de Gestión del Rendimiento.

Concluida la etapa seguimiento de acuerdo al cronograma, se inicia la etapa evaluación en la que se desarrolla las siguientes actividades básicas:

- El evaluador recibe la evidencia final por cada meta de la servidora o servidor
- Con la evidencia final como insumo, ejecuta el siguiente procedimiento: identificación del logro por meta; cálculo de la puntuación por meta; cálculo de la puntuación final; la calificación; retroalimentación final y plan de mejora anual

### **1.3 Definición de Términos Básicos**

**Aseguramiento Universal de Salud (AUS):** Es un proceso orientado a lograr que toda la población residente en el territorio nacional disponga de un seguro de salud que le permita acceder a un conjunto de prestaciones de salud durante todas las etapas de su vida. (Dirección General de Personal de la Salud, 2019)

**Atención Integral de salud:** Intervenciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en salud, provistas de manera integral, integrada y continua por el establecimiento de salud o la Red de Salud, con calidad y equidad, teniendo como eje de intervención persona, familia y comunidad. (Dirección General de Personal de la Salud, 2019)

**Capacitación:** Proceso que busca la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en salud, a través del cierre de brechas o desarrollo de competencias o conocimientos. (Ministerio de Salud, 2018)

**Competencias:** Características personales que se traducen en comportamientos visibles para el desempeño laboral exitoso. Involucran de forma integrada conocimiento, habilidades y actitudes, las cuales son el factor diferenciador dentro de una organización y contexto determinado. (Dirección General de Personal de la Salud, 2019)

**Desempeño:** Conjunto de acciones realizadas por el trabajador de salud en el marco de sus funciones y competencias, establecidos en los documentos institucionales. (Ministerio de Salud, 2018)

**Unidades Orgánicas de Gestión de Recursos Humanos:** Es la unidad responsable de la gestión de los recursos humanos en las instituciones, que implementa las disposiciones que emite Servir como ente rector del Sistema. (Dirección General de Personal de la Salud, 2019)

## **CAPÍTULO II PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Perú para el año 2019, según datos del Registro Nacional del Personal de la Salud citado por (Castillo, 2020) presentaba una “brecha de 10639 médicos habiendo una reducción del déficit solo del 5% en los últimos 9 años” (p.3). Asimismo (Castillo, 2020) señala que, al interior del Perú la brecha en infraestructura, equipamiento y capacitación en salud hace menos atractivo el ejercicio en los establecimientos de salud. En tal sentido (Berrospi & Arosquipa, 2019) señala que, para garantizar una atención de calidad a la población, se demanda mayor inversión en reclutamiento, contratación, perfeccionamiento, capacitación y retención del personal de salud, estableciendo una mayor y mejor distribución del personal sanitario.

Bajo la concepción de lo antes expuesto se planteó como objetivo de la investigación determinar de qué manera, la administración de recursos humanos se asocia con el desempeño según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020. Por lo tanto, la presente investigación se consideró importante porque, para ofrecer un servicio de salud con la calidad adecuada, es necesario atender los problemas relacionados a la administración del recurso humano, así como el reclutamiento, el entorno en el que laboran, los materiales con los que cuentan, y las condiciones que afrontan en la resolución de los problemas de salud de la población.

La presente investigación fue viable pues el autor contó con acceso a la información, y con las posibilidades de realizar la recolección de datos. Por otro lado, contó con los recursos necesarios para el desarrollo de la investigación, estos fueron económicos, materiales y la disponibilidad de tiempo.

La Administración de Recursos Humanos para efectos de la presente investigación será la variable independiente, la cual se define según (Hellriegel, Jackson, &

Slocum, 2009) como las filosofías, políticas y prácticas que una organización utiliza para influir en los comportamientos de las personas que trabajan en ella. La administración de Recursos Humanos, incluye actividades relacionadas con reclutamiento, capacitación, evaluación del desempeño y compensación.

Para la variable dependiente se estudió el desempeño, el cual según (Bonney & Armijo, 2005) en el informe de CEPAL señala que el desempeño busca proveer información sobre áreas fundamentales de la acción de los entes públicos tales como la eficiencia, eficacia, calidad, y economía de los recursos, estos aportan al logro de un mejoramiento de la gestión y a una mayor transparencia de la acción pública. Los indicadores de desempeño son instrumentos que proporcionan información cuantitativa sobre el desenvolvimiento y logros de la institución.

A continuación, se puede apreciar la matriz de operacionalización de las variables:

## 2.1 Matriz de operacionalización de variables

Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Administración de Recursos Humanos	La administración de recursos humanos se refiere a las filosofías, políticas y prácticas que una organización utiliza para influir en los comportamientos de las personas que trabajan en ella. (Hellriegel, Jackson & Slocum_2009)	La administración de Recursos Humanos, incluye actividades relacionadas con reclutamiento, capacitación, evaluación del desempeño y compensación	Reclutamiento	Plan de reclutamiento
				Capacitación a los que participan en el reclutamiento
				Preparación del proceso de selección
			Capacitación	Programas de capacitación
				Oportunidades de Desarrollo
			Evaluación del desempeño	Instrumentos para evaluación de desempeño
				Mejoras del desempeño
			Compensación	Sueldos base
				Planes de bonos e incentivos
			Dependiente	Definición conceptual
Desempeño	El desempeño busca proveer información sobre áreas fundamentales de la acción de los entes públicos tales como la eficiencia, eficacia, calidad, y economía de los recursos, estos aportan al logro de un mejoramiento de la gestión y a una mayor transparencia de la acción pública. (Bonney, Juan; Armijo, Marianela _2005) CEPAL	Los indicadores de desempeño son instrumentos que proporcionan información cuantitativa sobre el desenvolvimiento y logros de la institución.	Eficacia	Disponibilidad de insumos o materiales
				Grado de cumplimiento de los objetivos
				Grado de cumplimiento de metas
			Eficiencia	Productividad de los recursos utilizados
				Desarrollo de las actividades
			Economía	Administración de los Recursos
				Presupuesto ejecutado respecto a lo programado
			Calidad	Accesibilidad para los usuarios
				Capacidad de la institución

Elaboración: Propia

Independiente	Dimensiones	Sub-Dimensiones	Indicadores	Medida
Administración de Recursos Humanos	Reclutamiento	Reclutamiento	Nivel de conocimiento sobre la selección del personal a través de un plan de reclutamiento	Escala ordinal  En desacuerdo Indiferente De acuerdo
		Capacitación a los participantes del reclutamiento	Grado de capacitación de los encargados del proceso de reclutamiento y selección	
		Proceso de selección	Nivel de garantía sobre el perfil necesario del personal en el proceso de selección	
	Nivel de percepción respecto a la realización de los procesos de selección conforme a ley			
	Capacitación	Programas de capacitación	Nivel de percepción respecto a la realización de los programas de capacitación del personal según las necesidades de los servidores del Hospital	
		Oportunidades de Desarrollo	Grado de ofrecimiento de oportunidades de desarrollo y crecimiento dentro de la misma institución	
	Evaluación del desempeño	Instrumentos para evaluación de desempeño	Nivel de realización de los instrumentos para la evaluación del desempeño, por personal calificado	
	Compensación	Sueldos base	Nivel de percepción sobre el nivel remunerativo acorde a la formación profesional de los servidores del hospital	
		Reconocimiento	Grado de percepción sobre el reconocimiento (escrito o verbal) por el trabajo destacado de los servidores, por parte del personal directivo	
		Planes de bonos e incentivos	Nivel de planes de bonos e incentivos por el buen desempeño del personal	
Grado de percepción de los planes de incentivos del hospital				
Dependiente	Dimensiones	Sub-Dimensiones	Indicadores	Medida
Desempeño	Eficacia	Insumos o materiales	Nivel de disponibilidad de insumos para el cumplimiento de tareas	Escala ordinal  Inadecuada Regular Adecuada
		Cumplimiento de los objetivos	Grado de cumplimiento de los objetivos	
		Cumplimiento de metas	Grado de cumplimiento de metas	
	Eficiencia	Productividad de los recursos utilizados	Grado de productividad de los recursos utilizados	
		Desarrollo de las actividades	Nivel de eficiencia en el desarrollo de las actividades	
	Economía	Administración de los Recursos	Nivel de administración de los recursos económicos	
		Presupuesto ejecutado respecto a lo programado	Nivel del presupuesto ejecutado respecto al presupuesto programado	
	Calidad	Accesibilidad para los usuarios	Grado de accesibilidad que tienen los usuarios al Hospital	
		Capacidad de la institución	Nivel de percepción de la capacidad de atención del Hospital	

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño Metodológico**

La investigación fue de tipo no experimental, de diseño descriptivo-correlacional, con un enfoque cuantitativo, de corte transversal, porque se recolectaron datos en un solo momento.

Dentro del orden de lo antes expuesto, la investigación fue no experimental porque no se manipularon las variables, solo se analizaron los resultados obtenidos de manera objetiva, de diseño descriptivo porque se buscó hacer una descripción de la situación actual del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas desde la administración de recursos humanos, y como se asocia con el desempeño de la institución. Por otro lado, los estudios correlacionales, según (Hernandez, Fernandez, Batista, & P, 2014) “tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”.

### **3.2 Diseño muestral**

#### **3.2.1 Población**

La población se entiende como el total de elementos objeto de estudio, en el caso de la presente investigación, la población estuvo conformada por 464 servidores públicos del (Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, 2019) según el Plan anual de desarrollo de las personas del 2019.

#### **3.2.2 Muestra**

La muestra se entiende como el subconjunto de elemento a ser analizados, para determinar la conducta de la población de estudio. Para determinar la muestra fue necesario utilizar la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

N = 464 servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas

n = Muestra

p = 0,05 Probabilidad de que, el nivel remunerativo sea acorde a la formación profesional de los servidores del hospital

q = 0,95 Probabilidad de que, el nivel remunerativo no sea acorde a la formación profesional de los servidores del hospital

α = 0,05 Nivel de significación al 95% de confianza

Z = 1,96 Valor de la Normal al 95% de confianza

E = 0,0482 Error

Sustituyendo los datos en la ecuación tenemos:

$$n = \frac{1,96^2(0,05)(0,95)(464)}{(0,0482^2)(464 - 1) + (1,96^2)(0,05)(0,95)}$$

$$n = 67$$

Una vez aplicada la fórmula, se estableció que la muestra estuvo conformada por 67 servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas.

### 3.3 Técnicas de Recolección de Datos

La técnica de recolección de datos fue la encuesta a través de un instrumento, que en el caso de la presente investigación fue un cuestionario, con las siguientes características:

El instrumento fue de 21 preguntas cerradas que fueron evaluadas a través de la escala de Likert, se divide en dos partes, la primera referida a la administración de recursos humanos utilizando la escala de: en desacuerdo, indiferente, de acuerdo.

La segunda parte se refiere al desempeño y se utilizó la escala: inadecuada, regular, adecuada.

Dicho cuestionario contó con la validación de tres expertos quienes analizaron y evaluaron los criterios necesarios para que el instrumento fuese el ideal para dar respuesta a los objetivos de la investigación.

Para determinar la confiabilidad del instrumento, fue considerado el Alfa de Cronbach, el mismo que, fue realizado a través del Alfa de Cronbach, el mismo que según, (George & Mallery, 2020), una regla general que se aplica a la mayoría de las situaciones es:

- $\alpha > 0.9$  — excelente
- $\alpha > 0.8$  — bueno
- $\alpha > 0.7$  — aceptable
- $\alpha > 0.6$  — cuestionable
- $\alpha > 0.5$  — pobre
- $\alpha < 0.5$  — inaceptable

En el cuadro 1 y cuadro 2, se puede apreciar que, el Alfa de Cronbach, arrojó un valor de 0,901, partiendo de lo señalado por (George & Mallery, 2020), el instrumento presentó una confiabilidad excelente, por lo que, puede ser utilizado en otras investigaciones.

**Cuadro 1 - Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	67	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	67	100,0

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

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

**Cuadro 2 - Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	21

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

### **3.4 Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información**

Las técnicas de gestión, y estadísticas para el procesamiento de la información, en la presente investigación fueron las siguientes:

- a) Se realizó la recolección de datos a través de la aplicación del cuestionario a los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas.
- b) Una vez aplicados los cuestionarios, se creó una base de datos en el software estadístico SPSS v26 en español.
- c) Se utilizaron las técnicas estadísticas descriptivas del software estadístico SPSS v26 para analizar los datos.
- d) Por último, se presentaron las conclusiones, y se plantearon recomendaciones para aportar mejoras en la administración de los recursos humanos y el desempeño de la institución.

### **3.5 Aspectos Éticos**

El autor respetó los contenidos, y la autoría de las fuentes consultadas, citando las fuentes mediante las normas APA. Asimismo, es importante mencionar que se respetó el anonimato de los servidores que participaron en la recolección de datos, también se garantizó que los datos obtenidos solo fueran utilizados para fines académicos.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

### 4.1.-Tipos de servidores públicos, en el Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020.

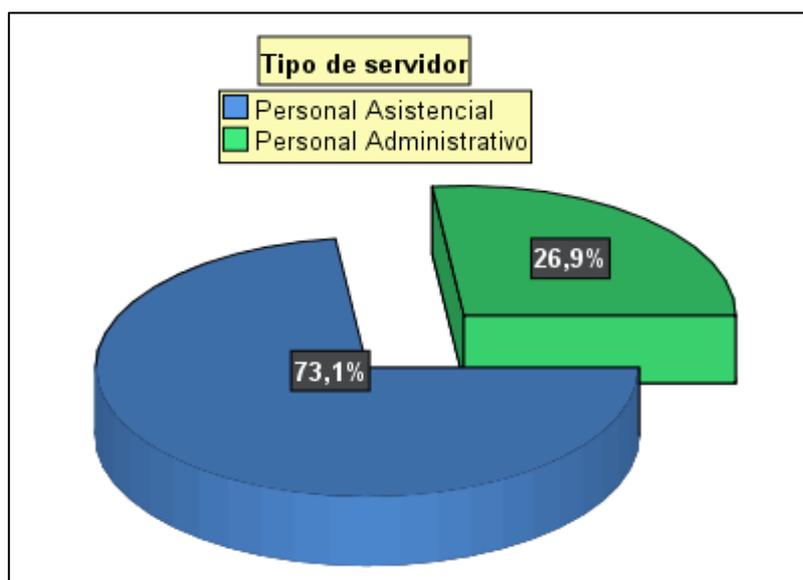
Se presenta a continuación, los resultados encontrados sobre los tipos de servidores públicos entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020.

Se encontró en la tabla 1 y figura 1 que, el 73,1% de los servidores públicos entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas, pertenece al personal asistencial, y que el otro 26,9%, corresponde al personal administrativo.

**Tabla 1 Tipos de servidores públicos**

Tipo de servidor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Personal Asistencial	49	73,1	73,1
Personal Administrativo	18	26,9	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia



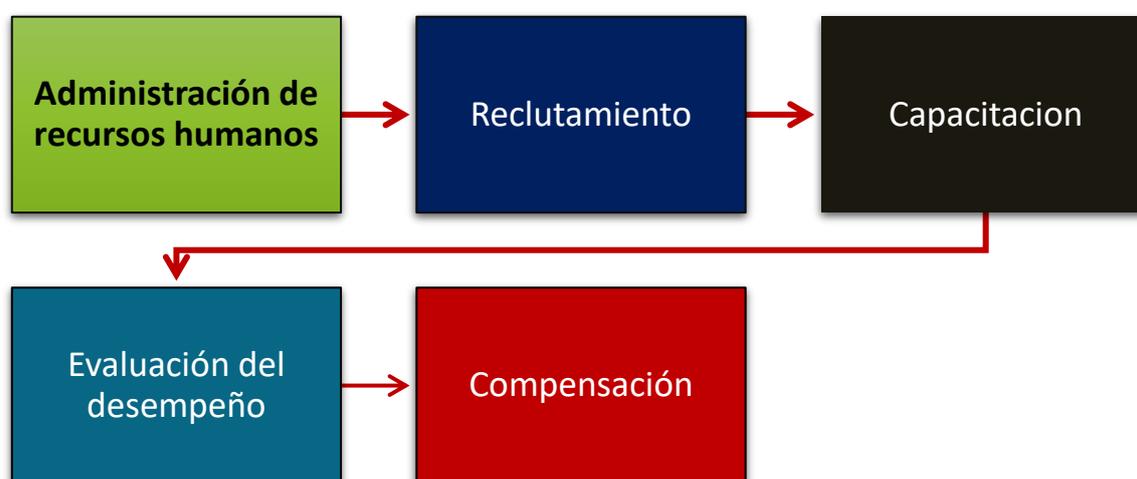
**Figura 1 Tipos de servidores públicos**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia

#### **4.2.- Administración de recursos humanos, según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020.**

A continuación, se presenta los resultados concernientes a la administración de recursos humanos y sus dimensiones, según los 67 servidores públicos entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Las dimensiones correspondientes a la administración de recursos humanos son las siguientes:



##### **4.2.1.- Reclutamiento de la administración de recursos humanos.**

Seguidamente, se presenta los resultados encontrados referentes al reclutamiento de la administración de recursos humanos, según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas.

*4.2.1.1.- Selección del personal que labora en el establecimiento de salud, mediante el plan de reclutamiento que atiende las necesidades del hospital.*

Se presenta en la tabla 2 y figura 2 que, el 34,3% de los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas, están en desacuerdo con la selección del personal, puesto que, no se realiza a través de un plan de reclutamiento en atención a las necesidades del hospital. El 17,9% lo manifestó de

manera indiferente, mientras que, el 47,8% indicó que, están de acuerdo con la selección del personal porque, se realiza a través de un plan de reclutamiento en atención a las necesidades del hospital.

**Tabla 2 Selección del personal que labora en el establecimiento de salud, mediante el plan de reclutamiento que atiende las necesidades del hospital**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	23	34,3	34,3
Indiferente	12	17,9	52,2
De acuerdo	32	47,8	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia



**Figura 2 Selección del personal que labora en el establecimiento de salud, mediante el plan de reclutamiento que atiende las necesidades del hospital**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

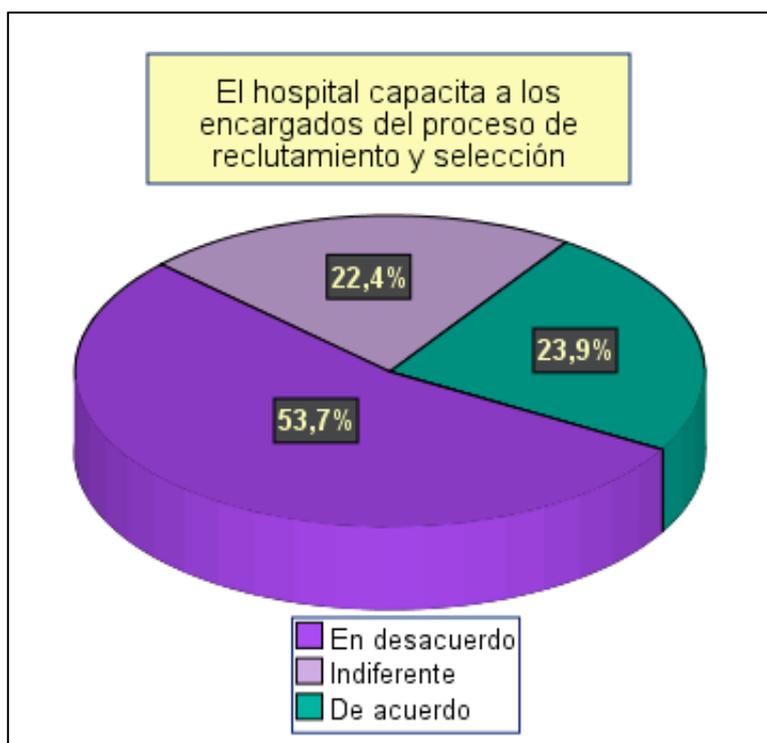
4.2.1.2.- *Capacitación de los encargados del proceso de reclutamiento y selección.*

Se encontró en la tabla 3 y figura 3 que, el 53,7% de los servidores públicos está en desacuerdo con el hospital porque, no capacita a los encargados del proceso de reclutamiento y selección. El 22,4% lo expresó de manera indiferente, sin embargo, el 23,9% de los entrevistados manifestaron estar de acuerdo con el hospital, porque capacita a los encargados del proceso de reclutamiento y selección.

**Tabla 3 Capacitación de los encargados del proceso de reclutamiento y selección**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	36	53,7	53,7
Indiferente	15	22,4	76,1
De acuerdo	16	23,9	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia



**Figura 3 Capacitación de los encargados del proceso de reclutamiento y selección**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

*4.2.1.3.- Proceso de selección que, garantiza el perfil necesario para el personal que labora en el hospital.*

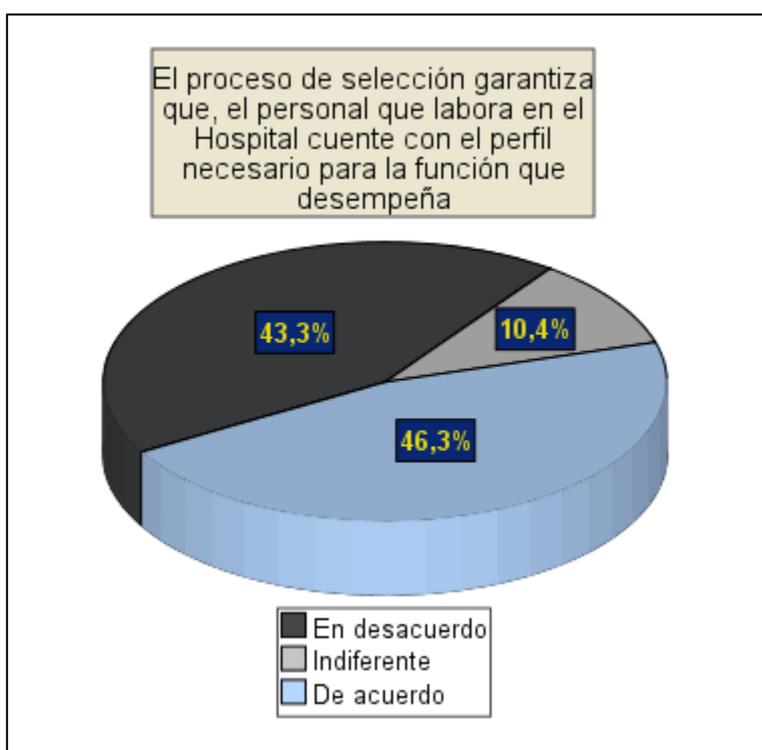
El 43,3% de los servidores públicos expresaron estar en desacuerdo porque, el proceso de selección no garantiza que, el personal que labora en el Hospital cuente con el perfil necesario para la función que desempeña. El 10,4% lo manifestó de manera indiferente, por el contrario, el 46,3% está de acuerdo con el proceso de selección porque garantiza que, el personal que labora en el Hospital cuente con el perfil necesario para la función que desempeña.

**Tabla 4 Proceso de selección que, garantiza el perfil necesario para el personal que labora en el hospital**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	29	43,3	43,3
Indiferente	7	10,4	53,7
De acuerdo	31	46,3	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia



**Figura 4 Proceso de selección que, garantiza el perfil necesario para el personal que labora en el hospital**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

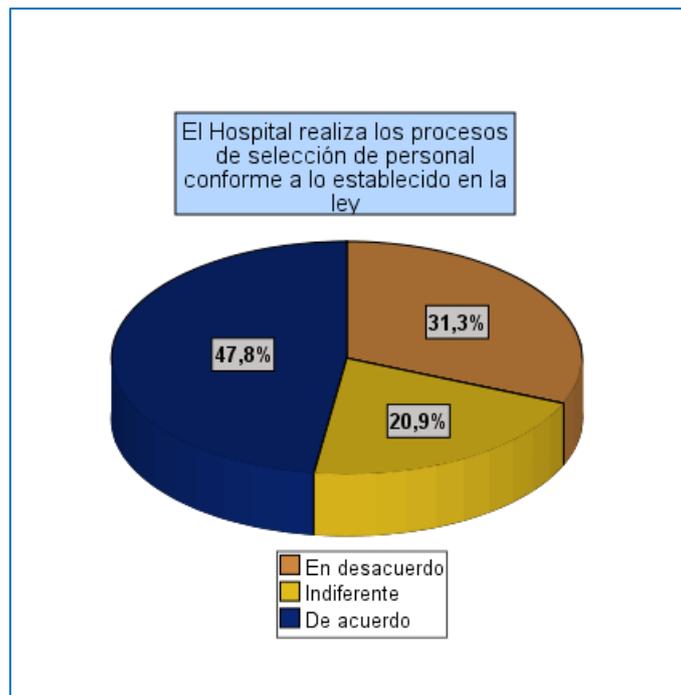
4.2.1.4.- *Procesos de selección del personal, conforme a lo que establece en la ley.*

Se aprecia en la tabla 5 y figura 5 que, el 31,3% de los servidores públicos declararon estar en desacuerdo porque, el hospital no realiza los procesos de selección del personal conforme a lo establecido en la ley. También se observa que, el 20,9% lo declaró de manera indiferente, en cambio, el 47,8% notaron estar de acuerdo porque, el hospital si realiza los procesos de selección del personal conforme a lo establecido en la ley.

***Tabla 5 Procesos de selección del personal, conforme a lo que establece en la ley***

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	21	31,3	31,3
Indiferente	14	20,9	52,2
De acuerdo	32	47,8	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia



**Figura 5 Procesos de selección del personal, conforme a lo que establece en la ley**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

#### 4.2.1.5.- Resumen descriptivo del reclutamiento de la administración de recursos humanos.

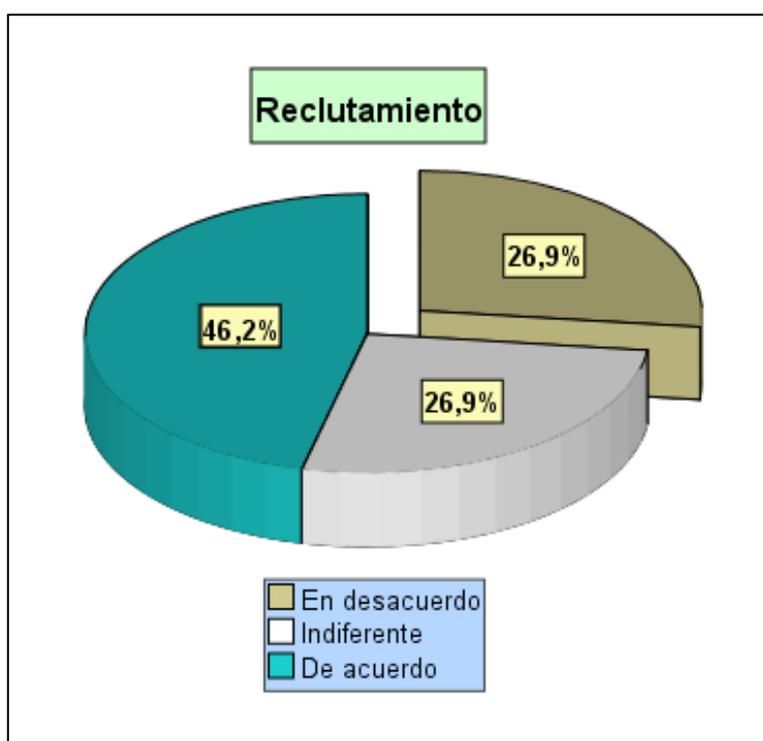
Se encontró en la tabla 6 y figura 6 que, el 26,9% de los servidores públicos entrevistados expresaron estar en desacuerdo con el reclutamiento de la administración de recursos humanos porque, el personal que labora en el establecimiento de salud, no es seleccionado a través de un plan de reclutamiento, el hospital no capacita a los encargados del proceso de reclutamiento, y selección, el proceso de selección no garantiza que, el personal que labora en el hospital cuente con el perfil necesario para la función que desempeña, y el hospital no realiza los procesos de selección de personal conforme a lo establecido en la ley. Otro 26,9% declaró estar indiferente, sin embargo, el 46,2% de los mismos manifestaron estar de acuerdo con el reclutamiento de la administración de recursos humanos.

**Tabla 6 Resumen descriptivo del reclutamiento de la administración de recursos humanos**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	18	26,9	26,9
Indiferente	18	26,9	53,8
De acuerdo	31	46,2	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia



**Figura 6 Resumen descriptivo del reclutamiento de la administración de recursos humanos**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

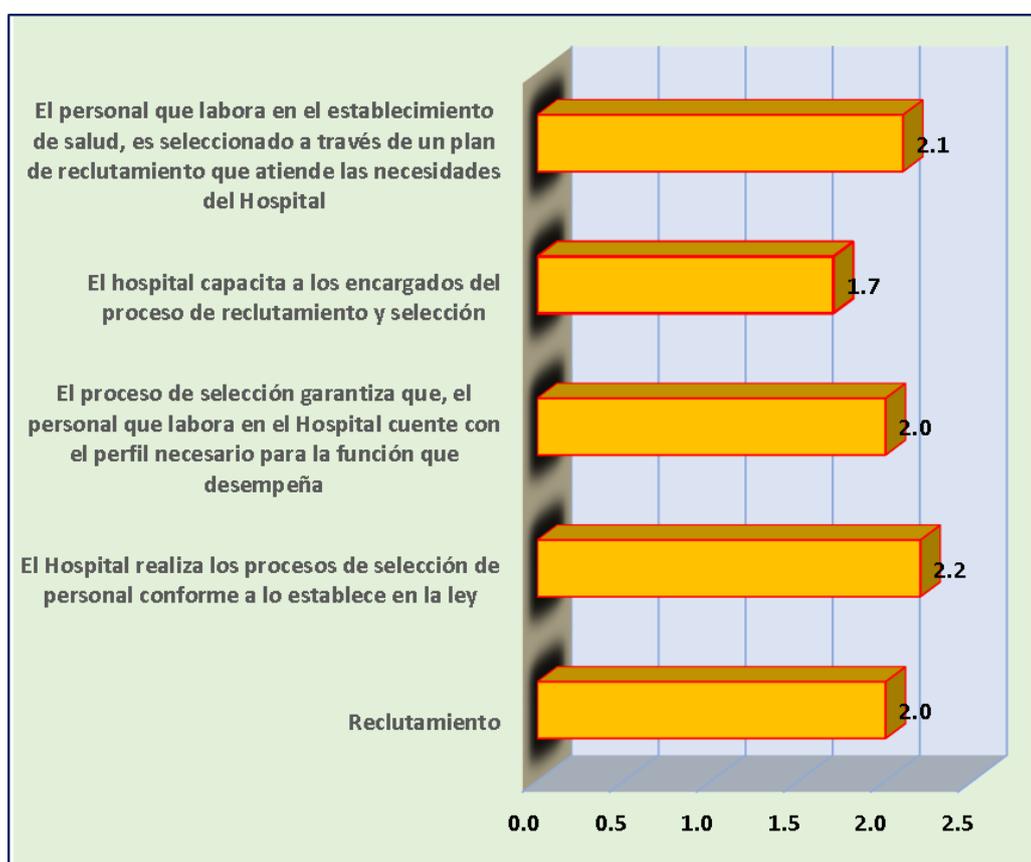
Elaboración: Propia

Se elaboró una tabla de promedios, encontrándose un valor cualitativo indiferente en todos los indicadores. Estos resultados se pueden observar en la tabla 7 y figura 7 a continuación:

**Tabla 7 Promedio del reclutamiento de la administración de recursos humanos**

El personal que labora en el establecimiento de salud, es seleccionado a través de un plan de reclutamiento que atiende las necesidades del Hospital	2,1	<b>Indiferente</b>
El hospital capacita a los encargados del proceso de reclutamiento y selección	1,7	<b>Indiferente</b>
El proceso de selección garantiza que, el personal que labora en el Hospital cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña	2,0	<b>Indiferente</b>
El Hospital realiza los procesos de selección de personal conforme a lo establece en la ley	2,2	<b>Indiferente</b>
Reclutamiento	2,0	<b>Indiferente</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia



**Figura 7 Promedio del reclutamiento de la administración de recursos humanos**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia

#### 4.2.2.- Capacitación de la administración de recursos humanos.

Consecutivamente, se presenta los resultados encontrados referentes a la capacitación de la administración de recursos humanos, según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas.

*4.2.2.1.- Programas de capacitación del personal que, se realizan según las necesidades de los servidores del hospital.*

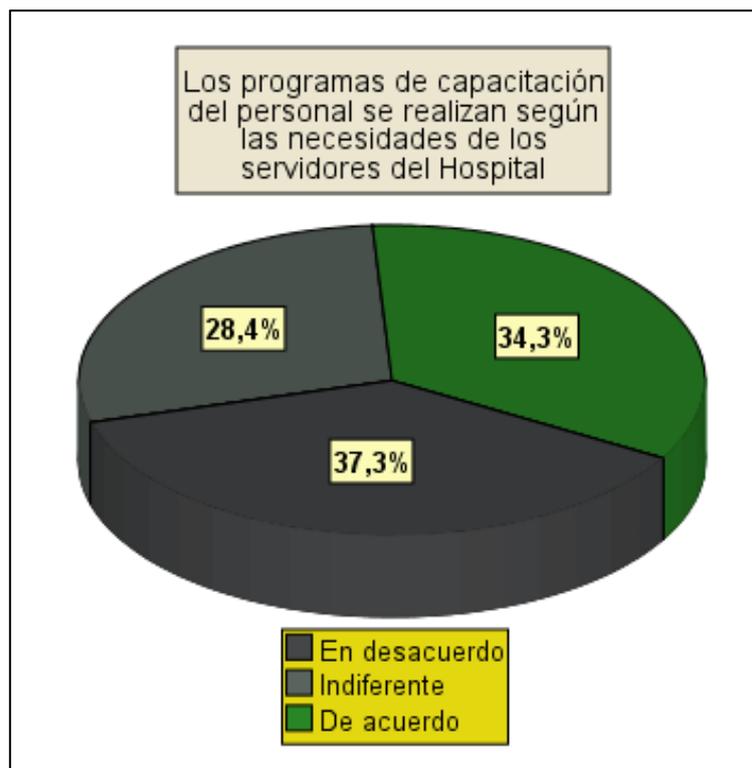
Se presenta en la tabla 8 y figura 8 que, el 37,3% de los entrevistados expresaron estar en desacuerdo porque los programas de capacitación del personal no se realizan según las necesidades de los servidores del hospital. El 28,4% lo declaró de manera indiferente, mientras que, el 34,3% notó estar de acuerdo porque, los programas de capacitación del personal se realizan según las necesidades de los servidores del Hospital.

***Tabla 8 Programas de capacitación del personal que, se realizan según las necesidades de los servidores del hospital***

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	25	37,3	37,3
Indiferente	19	28,4	65,7
De acuerdo	23	34,3	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia



**Figura 8 Programas de capacitación del personal que, se realizan según las necesidades de los servidores del hospital**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

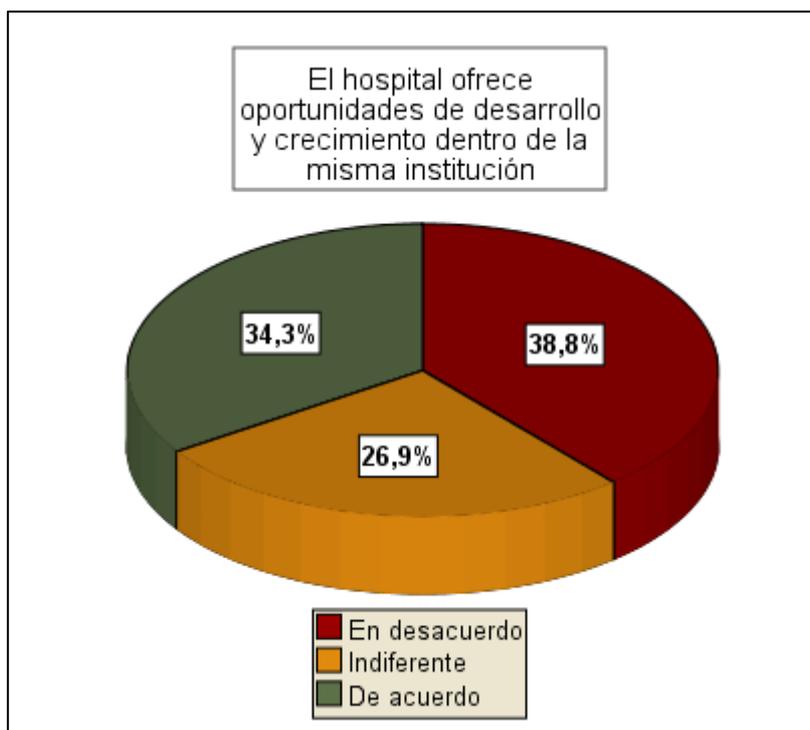
#### 4.2.2.2.- Oportunidades de desarrollo, y crecimiento dentro de la misma institución que ofrece el hospital.

Se encontró en la tabla 9 y figura 9 que, el 38,8% de los entrevistados declararon estar en desacuerdo porque, el hospital no ofrece oportunidades de desarrollo y crecimiento dentro de la misma institución, se aprecia también que, el 26,9% lo notó de manera indiferente, en cambio, el 34,3% expresó estar de acuerdo porque, el hospital ofrece oportunidades de desarrollo y crecimiento dentro de la misma institución.

**Tabla 9 Oportunidades de desarrollo, y crecimiento dentro de la misma institución que ofrece el hospital**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	26	38,8	38,8
Indiferente	18	26,9	65,7
De acuerdo	23	34,3	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia



**Figura 9 Oportunidades de desarrollo, y crecimiento dentro de la misma institución que ofrece el hospital**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia

4.2.2.3.- *Resumen descriptivo sobre la capacitación de la administración de recursos humanos.*

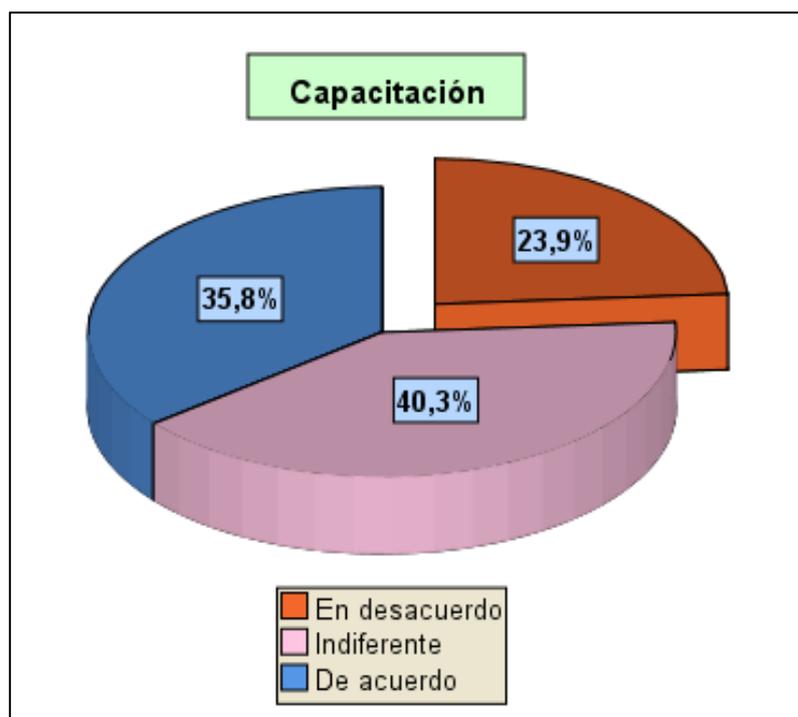
Se presenta en la tabla 10 y figura 10 que, el 23,9% de los servidores públicos manifestaron estar en desacuerdo, con la capacitación de la administración de recursos humanos porque, los programas de capacitación del personal no se realizan según las necesidades de los servidores del hospital, no ofrecen oportunidades de desarrollo y crecimiento dentro de la misma institución, en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas. El 40,3% lo declaró de manera indiferente, mientras que, el 35,8% manifestó estar de acuerdo con la capacitación que viene realizando la administración de recursos humanos del hospital al personal.

**Tabla 10 Resumen descriptivo sobre la capacitación de la administración de recursos humanos**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	16	23,9	23,9
Indiferente	27	40,3	64,2
De acuerdo	24	35,8	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia



**Figura 10 Resumen descriptivo sobre la capacitación de la administración de recursos humanos**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

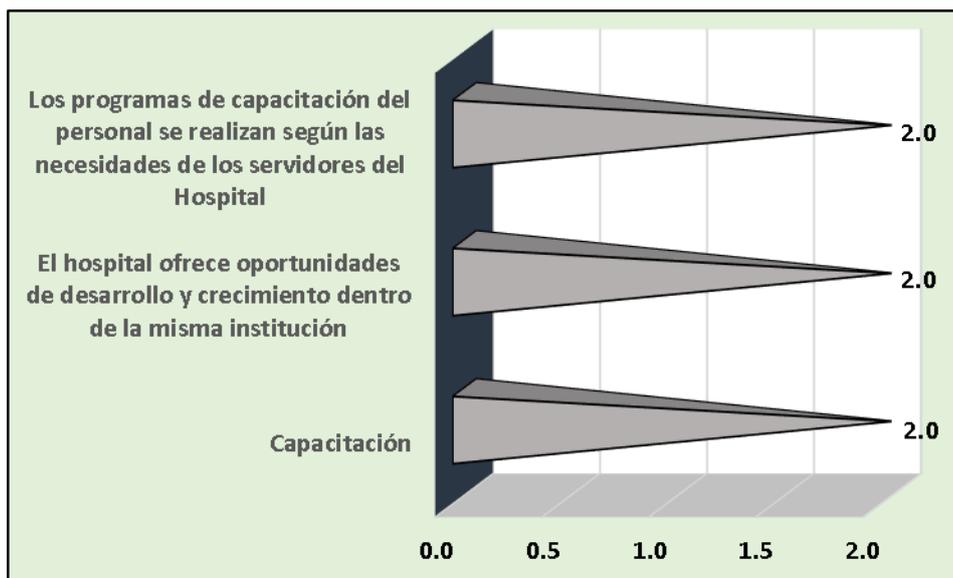
Se encontró en la tabla 11 y figura 11, un valor cualitativo indiferente en el promedio de la capacitación, y sus indicadores estudiados.

**Tabla 11 Promedio de la capacitación de la administración de recursos humanos**

Los programas de capacitación del personal se realizan según las necesidades de los servidores del Hospital	2,0	<b>Indiferente</b>
El hospital ofrece oportunidades de desarrollo y crecimiento dentro de la misma institución	2,0	<b>Indiferente</b>
<b>Capacitación</b>	<b>2,0</b>	<b>Indiferente</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia



**Figura 11 Promedio de la capacitación de la administración de recursos humanos**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

#### **4.2.3.- Evaluación del desempeño de la administración de recursos humanos.**

Se presenta a continuación, los resultados encontrados referentes a la evaluación del desempeño de la administración de recursos humanos, según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas.

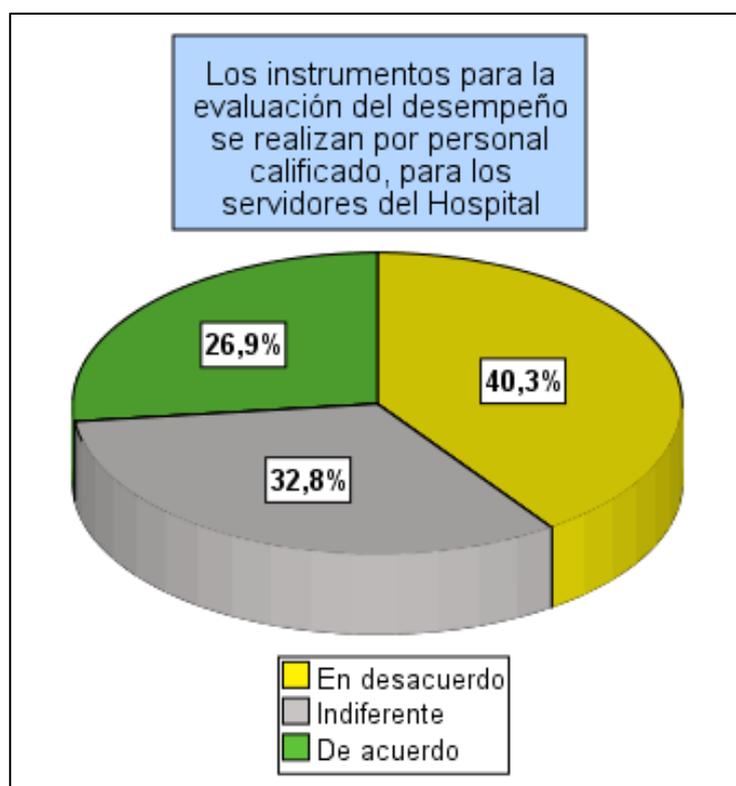
##### *4.2.3.1.-Instrumentos para la evaluación del desempeño que, se realizan por el personal calificado, para los servidores del hospital.*

Se observa en la tabla 12 y figura 12 que, el 40,3% de los entrevistados expresaron estar en desacuerdo porque, los instrumentos para la evaluación del desempeño no se realizan por el personal calificado, para los servidores del hospital. El 32,8% lo consideró de manera indiferente, por el contrario, el 26,9% de los mismos expresaron estar de acuerdo porque, los instrumentos para la evaluación del desempeño se realizan por el personal calificado, para los servidores del hospital.

**Tabla 12 Instrumentos para la evaluación del desempeño que, se realizan por el personal calificado, para los servidores del hospital**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	27	40,3	40,3
Indiferente	22	32,8	73,1
De acuerdo	18	26,9	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia



**Figura 12 Instrumentos para la evaluación del desempeño que, se realizan por el personal calificado, para los servidores del hospital**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia

#### 4.2.4.- Compensación de la administración de recursos humanos.

Seguidamente, se observa los resultados encontrados referentes a la compensación de la administración de recursos humanos, según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas.

##### 4.2.4.1.- Nivel remunerativo acorde a la formación profesional de los servidores del hospital.

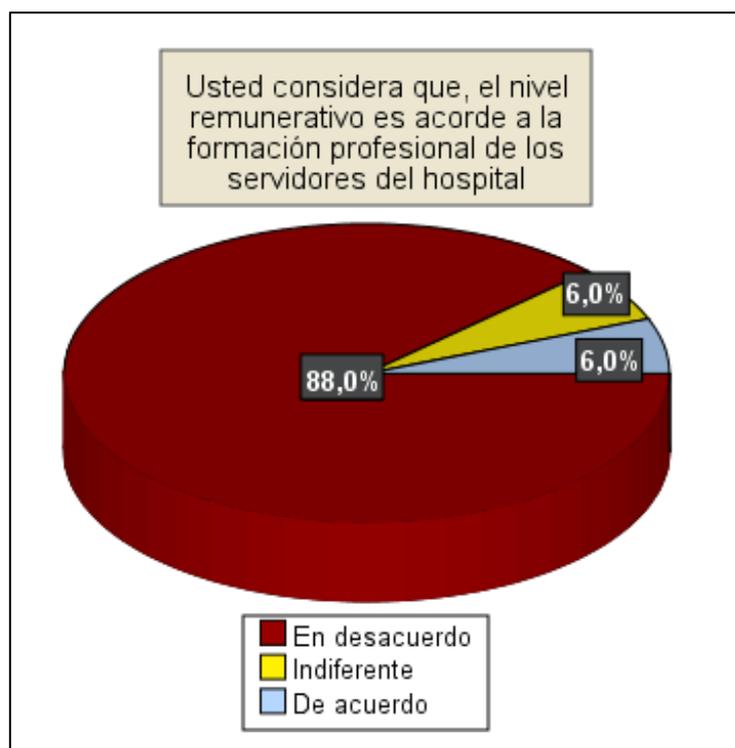
Se encontró en la tabla 13 y figura 13 que, el 88% de los servidores públicos entrevistados consideraron estar en desacuerdo porque, el nivel remunerativo no es acorde a la formación profesional de los servidores del hospital. También se encontró que, el 6% de los mismos lo consideraron de manera indiferente, en cambio, el otro 6% declararon estar de acuerdo porque, el nivel remunerativo si es acorde a la formación profesional de los servidores del hospital.

**Tabla 13 Nivel remunerativo acorde a la formación profesional de los servidores del hospital**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	59	88,0	88,0
Indiferente	4	6,0	94,0
De acuerdo	4	6,0	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia



**Figura 13 Nivel remunerativo acorde a la formación profesional de los servidores del hospital**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
 Elaboración: Propia

*4.2.4.2.- Realización de reconocimiento por parte del personal directivo, por el trabajo destacado de los servidores.*

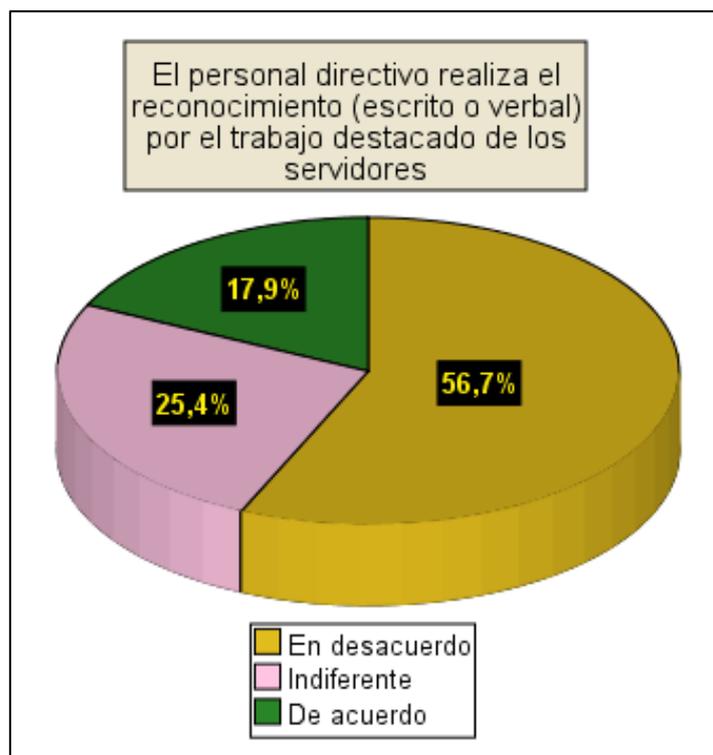
Se presenta en la tabla 14 y figura 14 que, el 56,7% de los entrevistados expresaron estar en desacuerdo porque, el personal directivo no realiza el reconocimiento (escrito o verbal) por el trabajo destacado de los servidores, sin embargo, el 17,9% de los mismos expresaron estar de acuerdo porque si se realiza el reconocimiento. Solo el 25,4% de los entrevistados lo declaró de manera indiferente.

**Tabla 14 Realización de reconocimiento por parte del personal directivo, por el trabajo destacado de los servidores**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	38	56,7	56,7
Indiferente	17	25,4	82,1
De acuerdo	12	17,9	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia



**Figura 14 Realización de reconocimiento por parte del personal directivo, por el trabajo destacado de los servidores**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

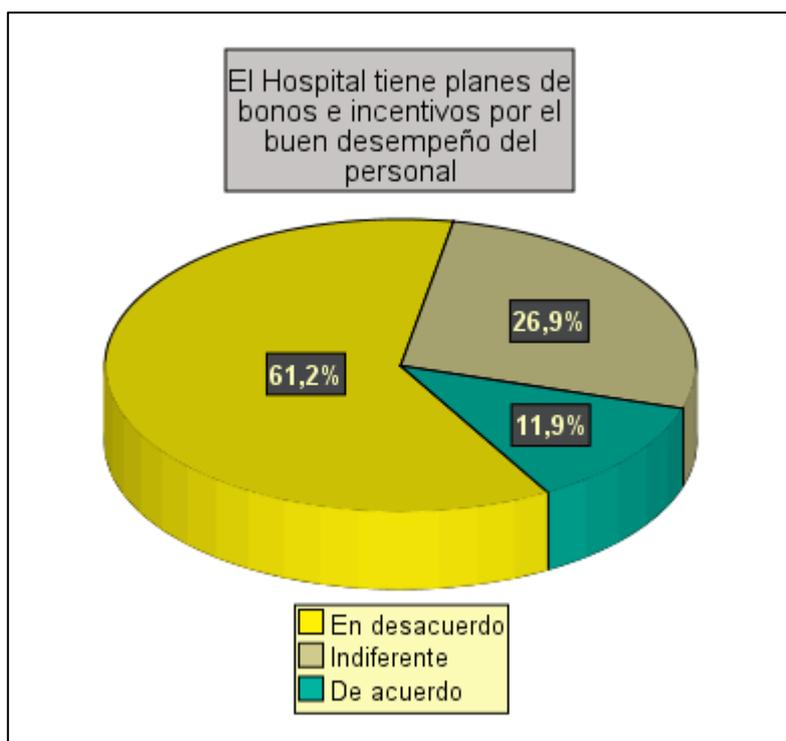
4.2.4.3.- Planes de bonos e incentivos del hospital, por el buen desempeño del personal.

En la tabla 15 y figura 15 se encontró que, el 61,2% de los entrevistados manifestaron estar en desacuerdo porque, el hospital no tiene planes de bonos e incentivos por el buen desempeño del personal. Se encontró también que, el 26,9% lo notó de manera indiferente, mientras que, solo el 11,9% de los servidores públicos notaron estar de acuerdo porque, el hospital tiene planes de bonos e incentivos por el buen desempeño del personal.

**Tabla 15 Planes de bonos e incentivos del hospital, por el buen desempeño del personal**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	41	61,2	61,2
Indiferente	18	26,9	88,1
De acuerdo	8	11,9	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia



**Figura 15 Planes de bonos e incentivos del hospital, por el buen desempeño del personal**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

#### 4.2.4.4.- Planes de incentivos del hospital.

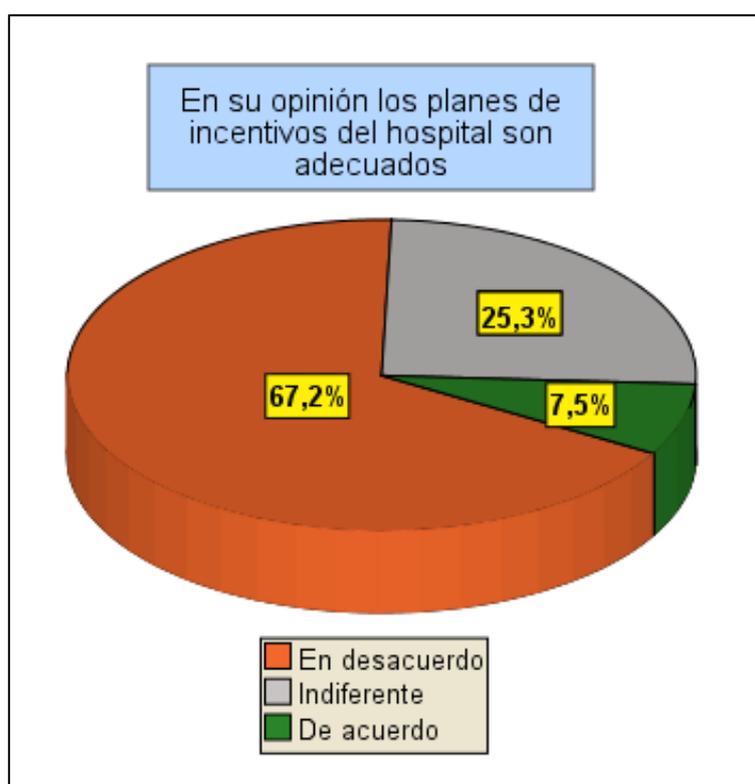
Se presenta en la tabla 16 y figura 16 que, el 67,2% de los servidores públicos declararon estar en desacuerdo porque, los planes de incentivos del hospital no son adecuados. El 25,3% lo consideró indiferente, sin embargo, el 7,5% de los entrevistados notaron estar de acuerdo porque, los planes de incentivos del hospital si son adecuados.

**Tabla 16 Planes de incentivos del hospital**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	45	67,2	67,2
Indiferente	17	25,3	92,5
De acuerdo	5	7,5	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia



**Figura 16 Planes de incentivos del hospital**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

*4.2.4.5.- Resumen descriptivo sobre la compensación de la administración de recursos humanos.*

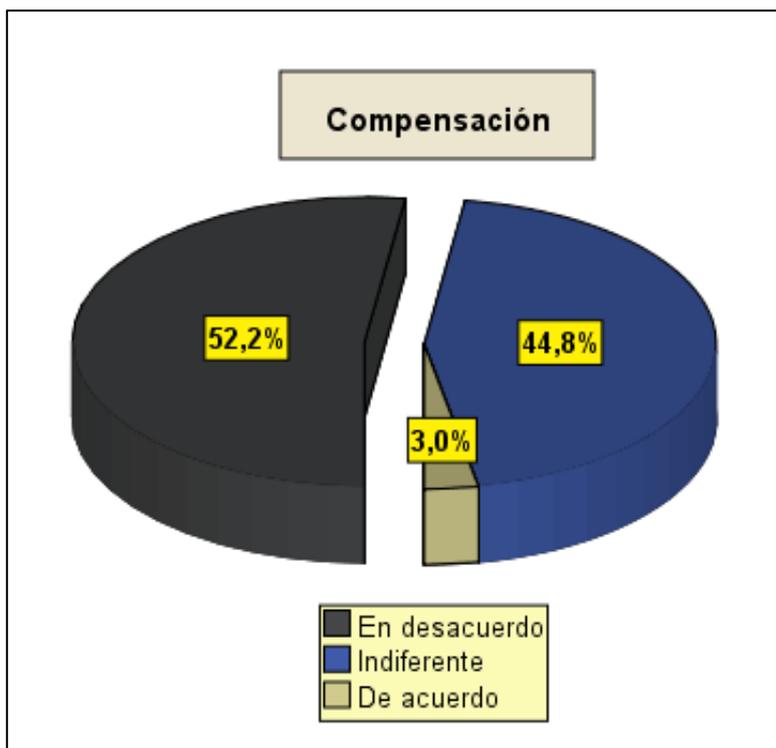
Se encontró en la tabla 17 y figura 17 que, el 52,2% de los servidores públicos manifestaron estar en desacuerdo con la compensación porque, el nivel remunerativo no es acorde a la formación profesional de los servidores, el personal directivo no realiza el reconocimiento por el trabajo destacado, el hospital no tiene planes de bonos e incentivos por el buen desempeño del personal, y los planes de incentivos no son adecuados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas. El 44,8% lo declaró de manera indiferente, mientras que, solo el 3% de los servidores entrevistados notaron estar de acuerdo con la compensación que presenta el hospital.

**Tabla 17 Resumen descriptivo sobre la compensación de la administración de recursos humanos**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	35	52,2	52,2
Indiferente	30	44,8	97,0
De acuerdo	2	3,0	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia



**Figura 17** descriptivo sobre la compensación de la administración de recursos humanos

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

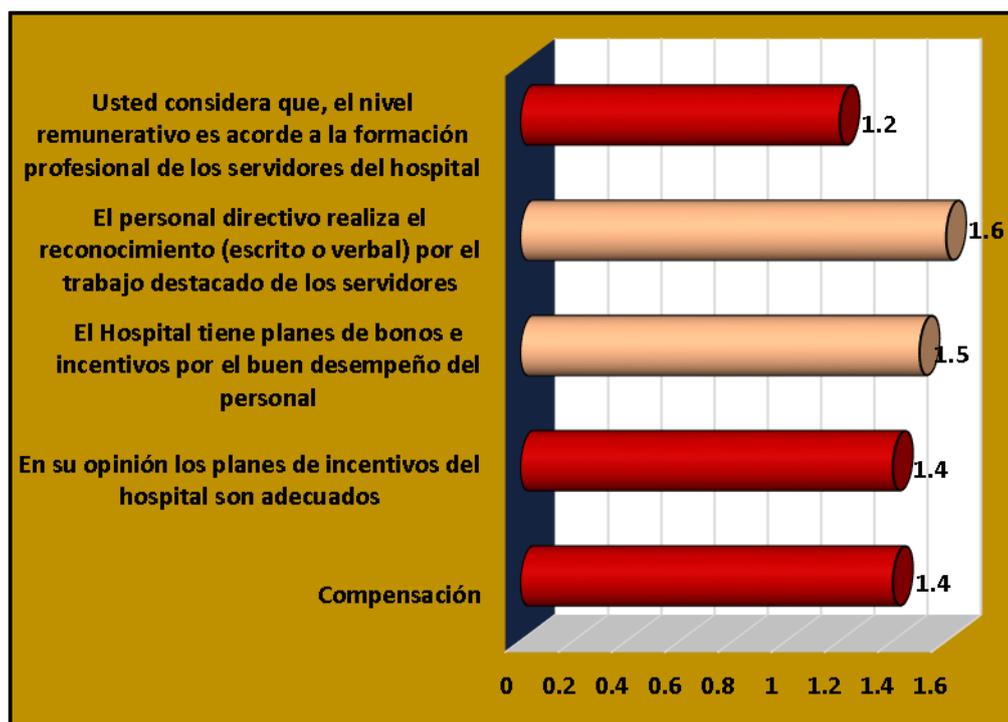
Elaboración: Propia

Se elaboró una tabla de promedios de la compensación, encontrándose que, los servidores públicos expresaron estar en desacuerdo porque, el nivel remunerativo no es acorde a la formación profesional de los servidores del hospital, y que los planes de incentivos del hospital no son adecuados. Estos resultados mencionados se pueden observar a continuación en la tabla 18 y figura 18:

**Tabla 18 Promedio de la compensación de la administración de recursos humanos**

Usted considera que, el nivel remunerativo es acorde a la formación profesional de los servidores del hospital	1,2	<b>En desacuerdo</b>
El personal directivo realiza el reconocimiento (escrito o verbal) por el trabajo destacado de los servidores	1,6	<b>Indiferente</b>
El Hospital tiene planes de bonos e incentivos por el buen desempeño del personal	1,5	<b>Indiferente</b>
En su opinión los planes de incentivos del hospital son adecuados	1,4	<b>En desacuerdo</b>
Compensación	1,4	<b>En desacuerdo</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia



**Figura 18 Promedio de la compensación de la administración de recursos humanos**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia

#### **4.2.5.- Resumen general de la administración de recursos humanos, según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020.**

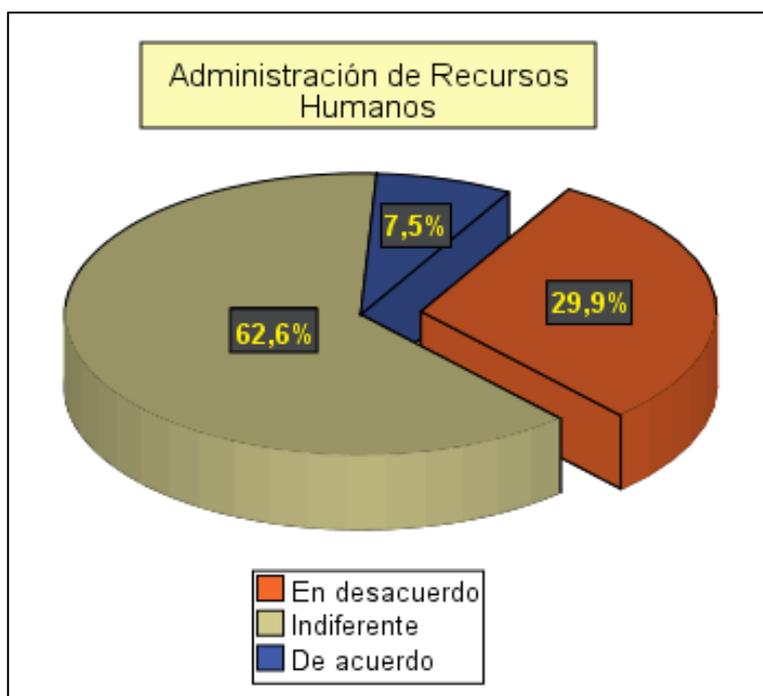
De manera general se encontró en la tabla 19 y figura 19 que, el 29,9% de los servidores públicos declararon estar en desacuerdo porque no se viene llevando de manera correcta el reclutamiento, así como la capacitación, la evaluación del desempeño, y la compensación al personal por parte de la administración de recursos humanos en el Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas. También se encontró que, el 62,6% lo notó de manera indiferente, en cambio, solo el 7,5% de los mismos manifestaron estar de acuerdo porque se viene ejecutando de manera correcta el reclutamiento, la capacitación, la evaluación del desempeño, y la compensación del personal por parte de la administración de recursos humanos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas.

***Tabla 19 Resumen general de la administración de recursos humanos***

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	20	29,9	29,9
Indiferente	42	62,6	92,5
De acuerdo	5	7,5	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia



**Figura 19 Resumen general de la administración de recursos humanos**

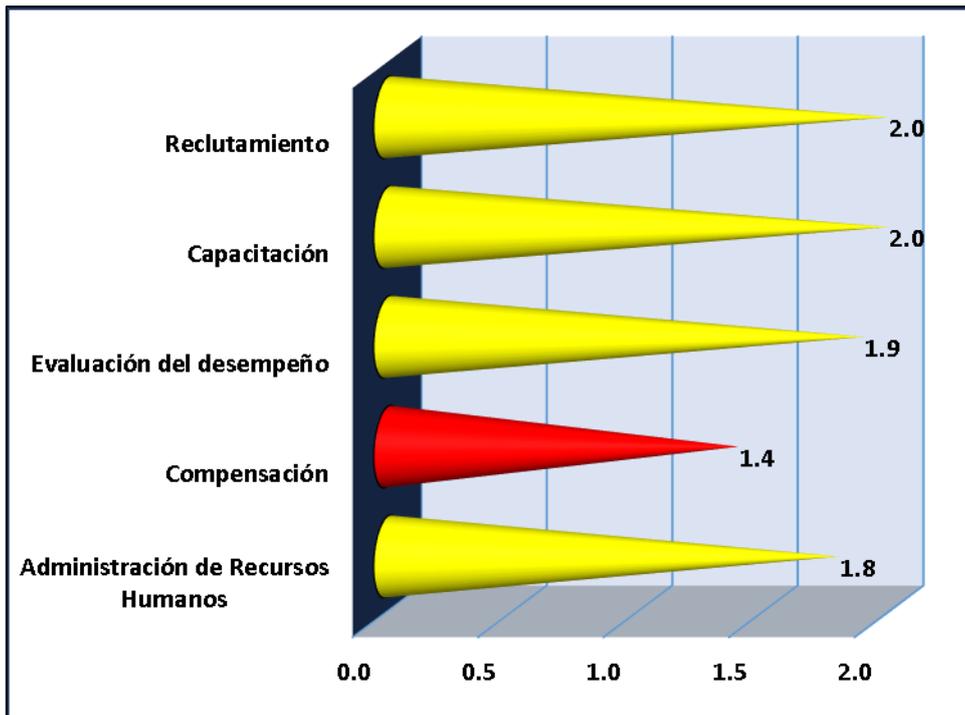
Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia

Se observa en la tabla 20 y figura 20 el promedio general de la administración de recursos humanos y sus dimensiones, con un valor cualitativo indiferente. Sin embargo, se presenta que, los servidores públicos están en desacuerdo en como la compensación de la administración se viene realizando.

**Tabla 20 Promedio de la administración de recursos humanos**

Reclutamiento	2,0	<b>Indiferente</b>
Capacitación	2,0	<b>Indiferente</b>
Evaluación del desempeño	1,9	<b>Indiferente</b>
Compensación	1,4	<b>En desacuerdo</b>
Administración de Recursos Humanos	1,8	<b>Indiferente</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia



**Figura 20 Promedio de la administración de recursos humanos**

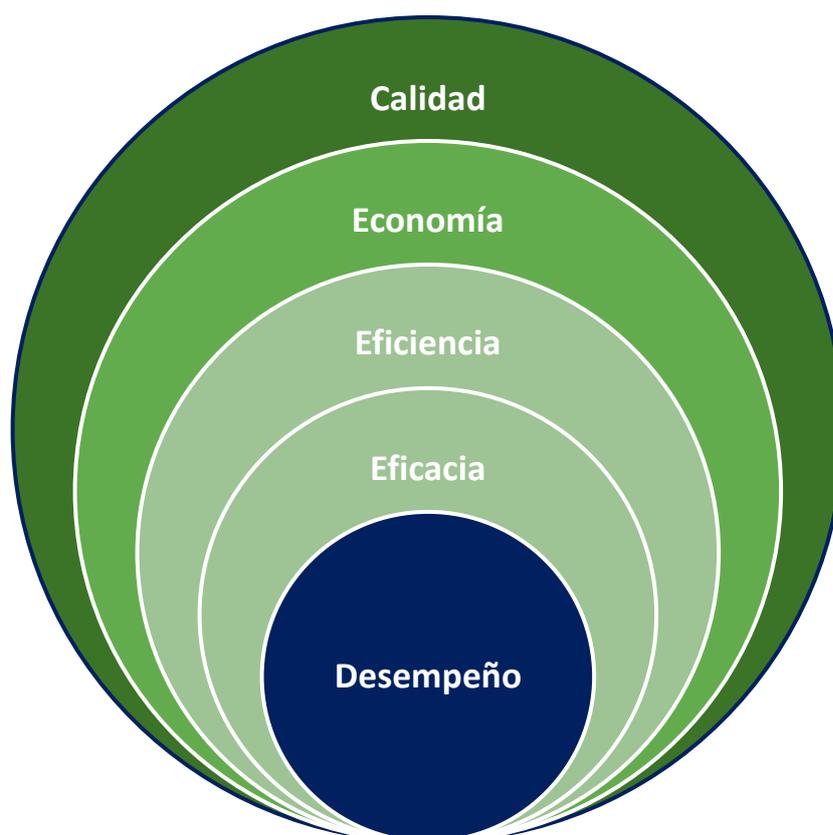
Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

#### **4.3.- Desempeño, según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020.**

Se presenta a continuación, los resultados correspondientes al desempeño, y sus dimensiones, según los 67 servidores públicos entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Las dimensiones correspondientes al desempeño son las siguientes:



##### **4.3.1.- Eficacia en el desempeño.**

Se muestra a continuación, los resultados concernientes a la eficacia en el desempeño, según los 67 servidores públicos entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

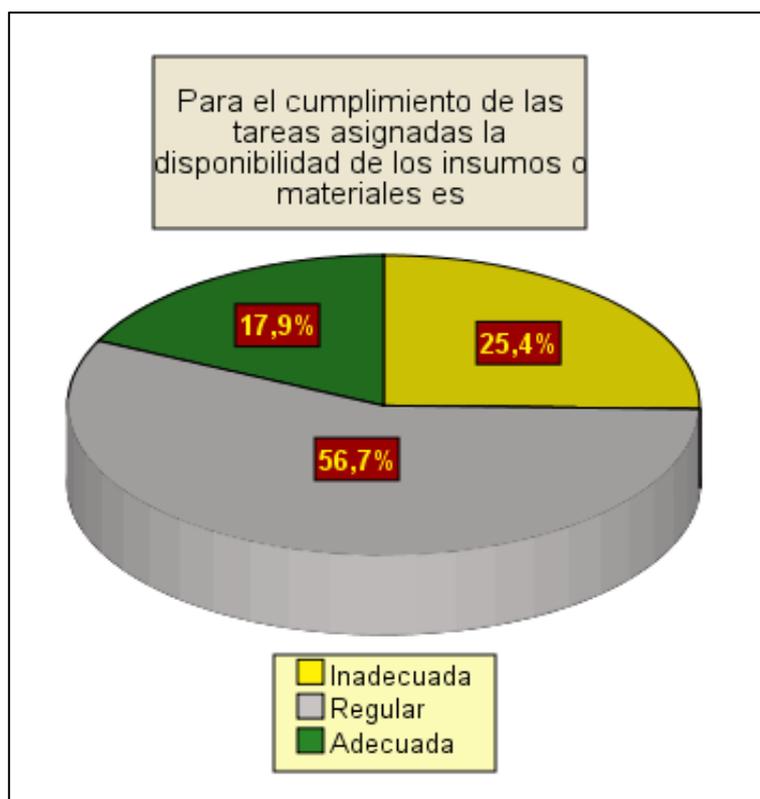
4.3.1.1.- *Cumplimiento de las tareas asignadas, y la disponibilidad de los insumos o materiales.*

Se aprecia en la tabla 21, y figura 21 que, el 25,4% de los servidores públicos expresaron que, para el cumplimiento de las tareas asignadas la disponibilidad de los insumos o materiales es inadecuado. Se aprecia también que, para el 56,7% es regular, por el contrario, el 17,9% de los mismos declararon que para el cumplimiento de las tareas asignadas la disponibilidad de los insumos o materiales es adecuado.

**Tabla 21 Cumplimiento de las tareas asignadas, y la disponibilidad de los insumos o materiales**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	17	25,4	25,4
Regular	38	56,7	82,1
Adecuada	12	17,9	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia



**Figura 21 Cumplimiento de las tareas asignadas, y la disponibilidad de los insumos o materiales**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia

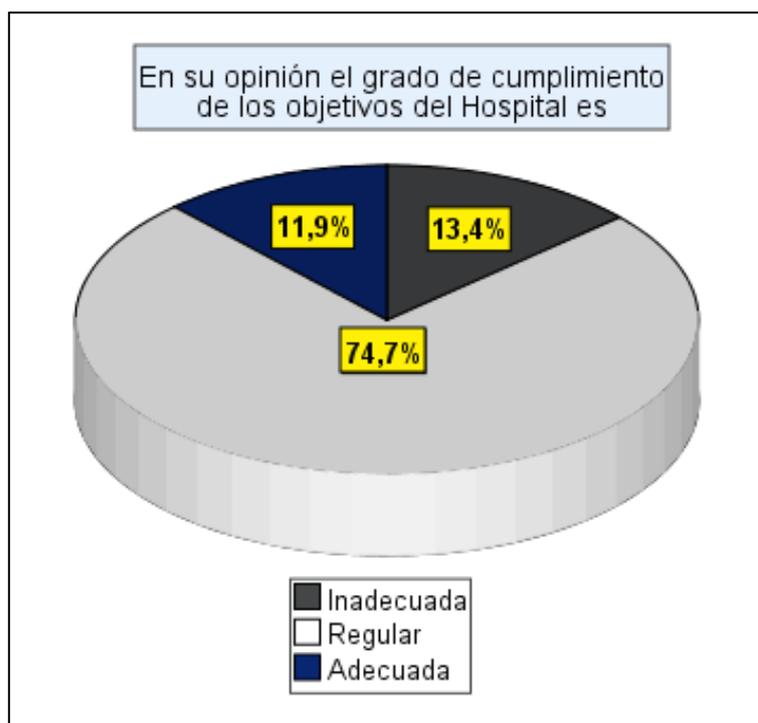
#### 4.3.1.2.- Grado de cumplimiento de los objetivos del hospital.

Se encontró en la tabla 22 y figura 22 que, para el 13,4% de los servidores públicos el grado de cumplimiento de los objetivos del hospital es inadecuado. El 74,7% declaró que, es regular, sin embargo, solo para el 11,9% de los entrevistados el grado de cumplimiento de los objetivos del hospital es adecuado.

**Tabla 22 Grado de cumplimiento de los objetivos del hospital**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	9	13,4	13,4
Regular	50	74,7	88,1
Adecuada	8	11,9	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia



**Figura 22 Grado de cumplimiento de los objetivos del hospital**  
 Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
 Elaboración: Propia

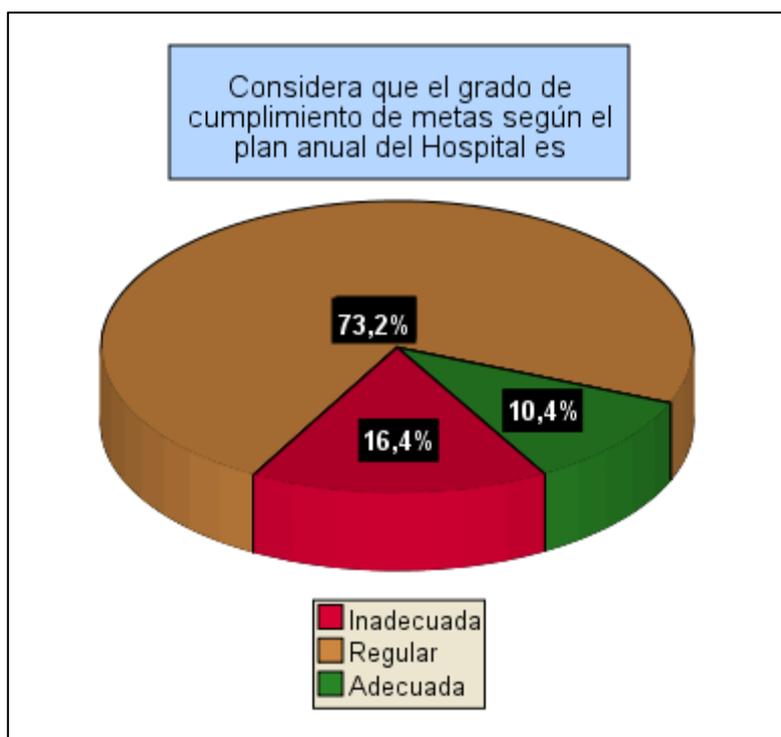
#### 4.3.1.3.- Grado de cumplimiento de metas según el plan anual del hospital.

Se presenta en la tabla 23 y figura 23 que, el 16,4% de los servidores públicos considera que, el grado de cumplimiento de metas según el plan anual del hospital es inadecuado. Se aprecia también que, según el 73,2%, es regular, mientras que solo el 10,4% de los mismos, consideraron que, el grado de cumplimiento de metas según el plan anual del hospital es adecuado.

**Tabla 23 Grado de cumplimiento de metas según el plan anual del hospital**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	11	16,4	16,4
Regular	49	73,2	89,6
Adecuada	7	10,4	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
 Elaboración: Propia



**Figura 23 Grado de cumplimiento de metas según el plan anual del hospital**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia

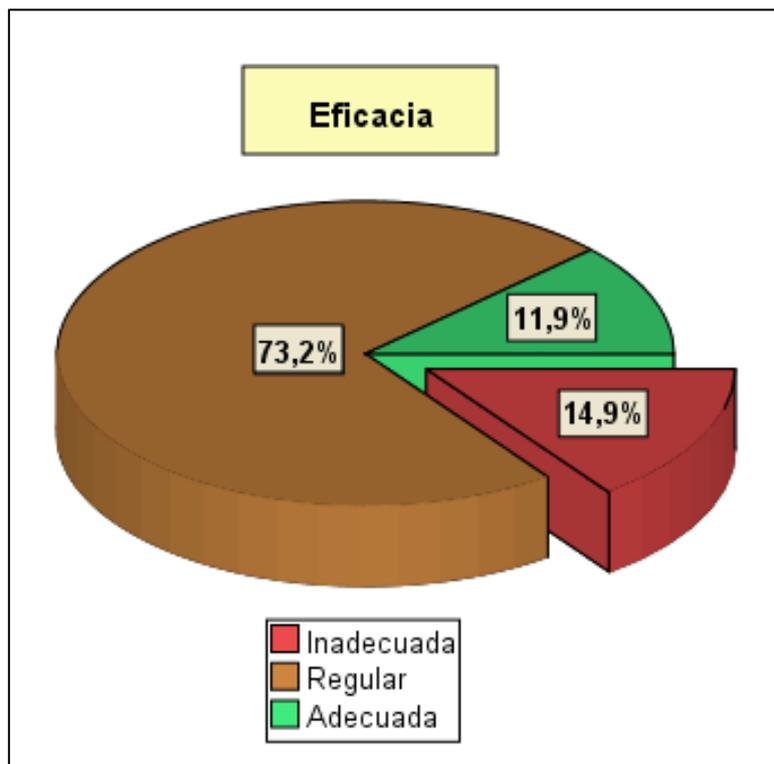
#### 4.3.1.4.- Resumen descriptivo de la eficacia en el desempeño.

Se encontró en la tabla 24 y figura 24 que, el 14,9% de los servidores públicos expresaron que, la eficacia del hospital es inadecuada porque, no hay disponibilidad de los insumos materiales para el cumplimiento de tareas asignadas, y no se cumplen los objetivos y metas según el plan anual del hospital. El 73,2% lo manifestó de manera regular, en cambio, solo el 11,9% de los entrevistados expresaron que, la eficacia es adecuada porque, hay disponibilidad de los insumos materiales para el cumplimiento de tareas asignadas, y se cumplen los objetivos y metas según el plan anual del hospital.

***Tabla 24 Resumen descriptivo de la eficacia en el desempeño***

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	10	14,9	14,9
Regular	49	73,2	88,1
Adecuada	8	11,9	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia



***Figura 24 Resumen descriptivo de la eficacia en el desempeño***

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia

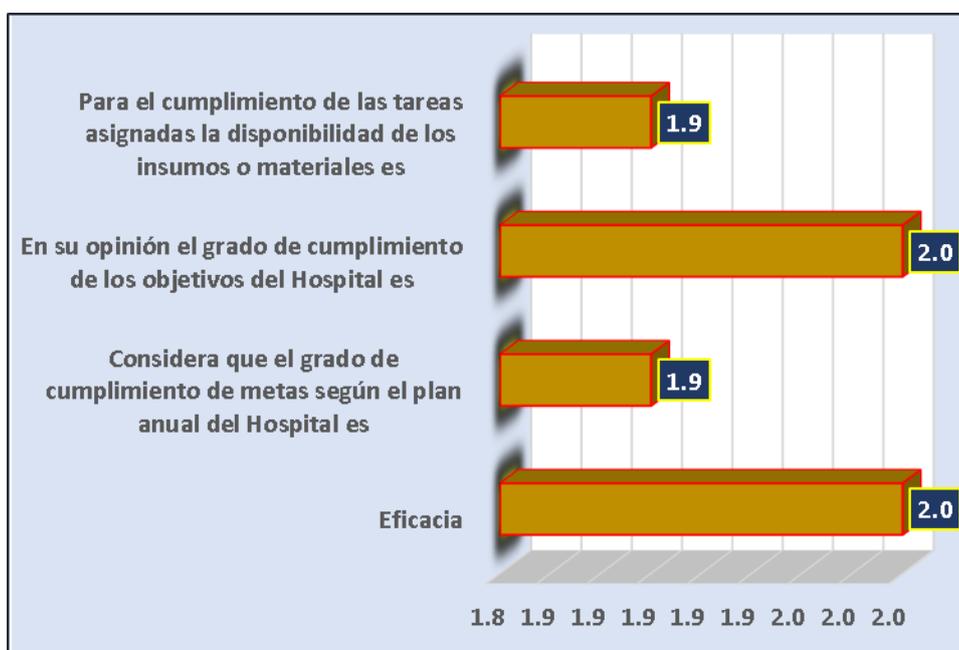
Se elaboró una tabla de promedios, encontrándose un valor cualitativo general regular en la eficacia. Los resultados mencionados se observan a continuación en la tabla 25 y figura 25 a continuación:

**Tabla 25 Promedio de la eficacia en el desempeño**

Para el cumplimiento de las tareas asignadas la disponibilidad de los insumos o materiales es	1,9	<b>Regular</b>
En su opinión el grado de cumplimiento de los objetivos del Hospital es	2,0	<b>Regular</b>
Considera que el grado de cumplimiento de metas según el plan anual del Hospital es	1,9	<b>Regular</b>
<b>Eficacia</b>	<b>2,0</b>	<b>Regular</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia



**Figura 25 Promedio de la eficacia en el desempeño**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

#### 4.3.2.- Eficiencia en el desempeño.

Se presenta a continuación, los resultados concernientes a la eficiencia en el desempeño, según los 67 servidores públicos entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

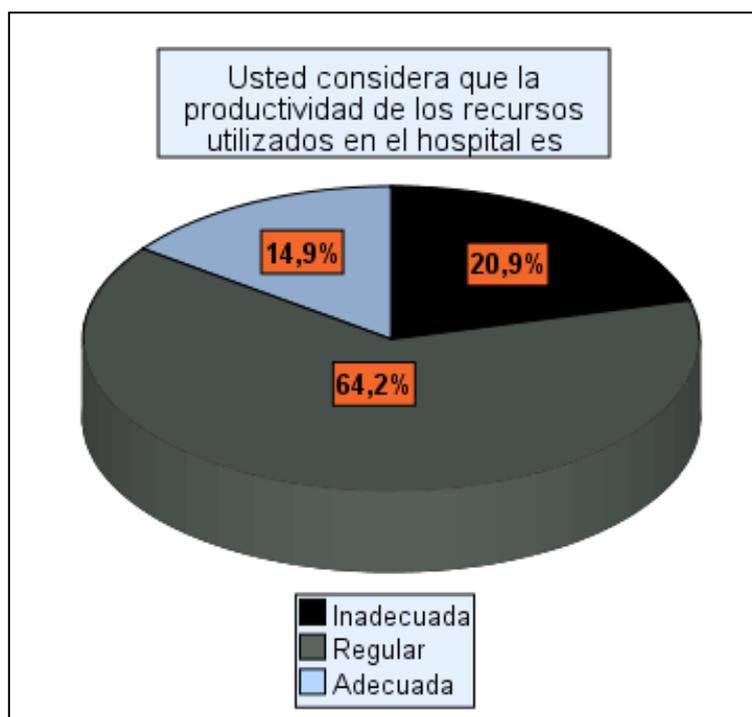
##### 4.3.2.1.- Productividad de los recursos utilizados en el hospital.

Se presenta en la tabla 26 y figura 26 que, el 20,9% de los entrevistados consideraron que, la productividad de los recursos utilizados en el hospital es inadecuado. Se presenta también que, según el 64,2% la productividad es regular, mientras que, solo el 14,9% consideró que, la productividad de los recursos utilizados en el hospital es adecuado.

***Tabla 26 Productividad de los recursos utilizados en el hospital***

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	14	20,9	20,9
Regular	43	64,2	85,1
Adecuada	10	14,9	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia



**Figura 26 Productividad de los recursos utilizados en el hospital**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

#### 4.3.2.2.- Eficiencia en el desarrollo de las actividades del hospital.

Se encontró en la tabla 27 y figura 27 que, el 14,9% de los servidores públicos expresaron que, la eficiencia en el desarrollo de las actividades del hospital es inadecuado, según el 65,7% es regular. Solo el 19,4% de los mismos expresaron que, la eficiencia en el desarrollo de las actividades del hospital es adecuado.

**Tabla 27 Eficiencia en el desarrollo de las actividades del hospital**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	10	14,9	14,9
Regular	44	65,7	80,6
Adecuada	13	19,4	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia



**Figura 27 Eficiencia en el desarrollo de las actividades del hospital**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

#### 4.3.2.3.- Resumen descriptivo de la eficiencia en el desempeño

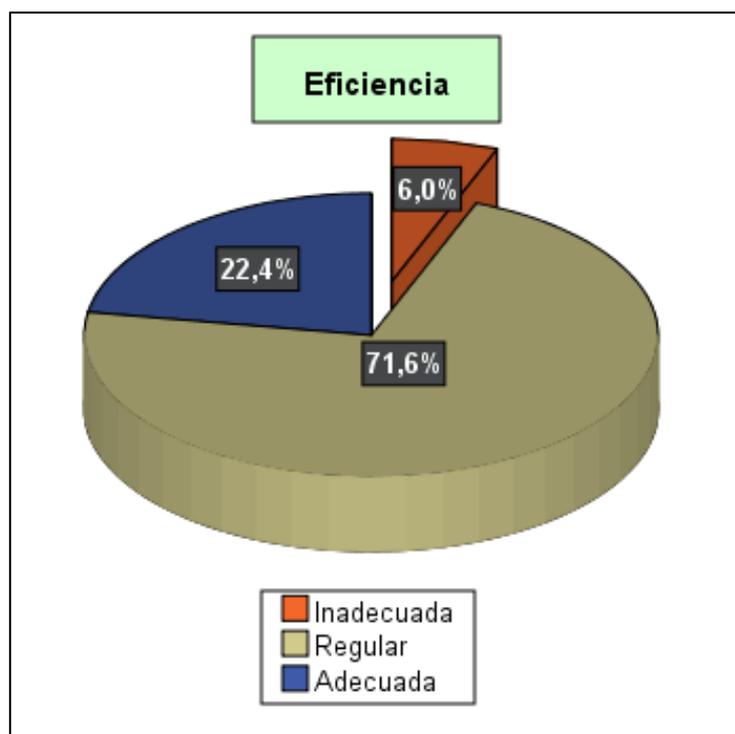
Se observa en la tabla 28 y figura 28 que, el 6% de los entrevistados expresaron que, la eficiencia del hospital es inadecuada porque, la productividad de los recursos utilizados, y la eficiencia en el desarrollo de las actividades no son las adecuadas en el hospital. El 71,6% manifestó que es regular, en cambio, el 22,4% expresó que, la productividad de los recursos utilizados, y la eficiencia en el desarrollo de las actividades son adecuadas en el hospital.

**Tabla 28 Resumen descriptivo la eficiencia en el desempeño**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	4	6,0	6,0
Regular	48	71,6	77,6
Adecuada	15	22,4	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

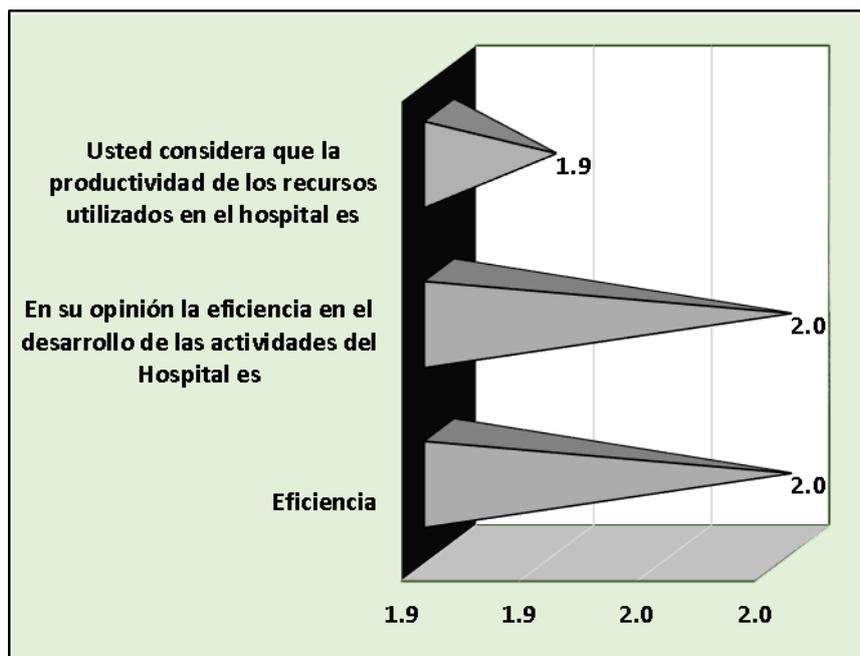


**Figura 28 Resumen descriptivo de la eficiencia en el desempeño**  
 Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
 Elaboración: Propia

En la tabla 29 y figura 29 se observa los promedios de la eficiencia y sus indicadores, encontrándose un valor cualitativo regular.

<b>Tabla 29 Promedio de la eficiencia en el desempeño</b>		
Usted considera que la productividad de los recursos utilizados en el hospital es	1,9	<b>Regular</b>
En su opinión la eficiencia en el desarrollo de las actividades del Hospital es	2,0	<b>Regular</b>
<b>Eficiencia</b>	<b>2,0</b>	<b>Regular</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
 Elaboración: Propia



**Figura 29 Promedio de la eficiencia en el desempeño**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

#### **4.3.3.- Economía en el desempeño.**

Seguidamente, se presentan los resultados correspondientes a la economía en el desempeño, según los 67 servidores públicos entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

##### *4.3.3.1.- Administración de los recursos económicos del hospital.*

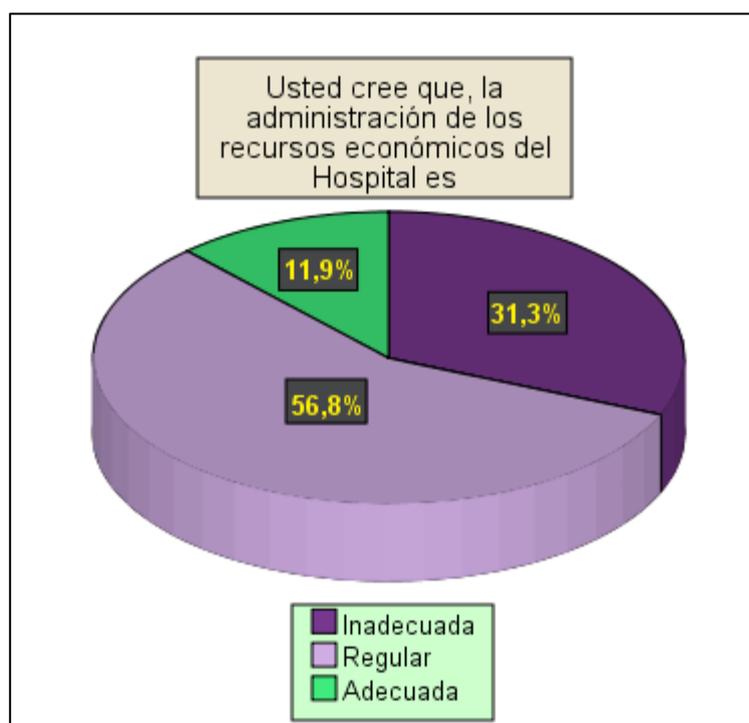
En la tabla 30 y figura 30 se observa que, el 31,3% de los servidores públicos expresaron que, la administración de los recursos económicos del hospital se realiza de manera inadecuada. El 56,8% declaró que la administración se realiza de manera regular, por otro lado, solo el 11,9% de los mismos declararon que, la administración de los recursos económicos del hospital se realiza de manera adecuada.

**Tabla 30 Administración de los recursos económicos del hospital**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	21	31,3	31,3
Regular	38	56,8	88,1
Adecuada	8	11,9	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia



**Figura 30 Administración de los recursos económicos del hospital**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

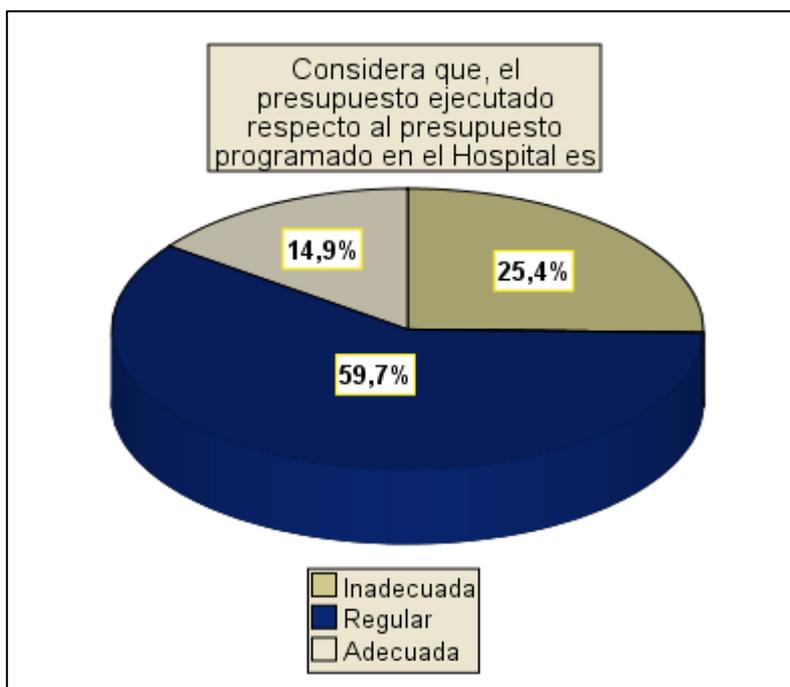
4.3.3.2.- Presupuesto ejecutado respecto al presupuesto programado en el hospital.

Para el 25,4% de los entrevistados considera que, el presupuesto ejecutado respecto al presupuesto programado en el hospital es inadecuado, y que para el 59,7% es regular. Sin embargo, el 14,9% de los servidores públicos expresaron que, el presupuesto ejecutado respecto al presupuesto programado en el hospital es adecuado. Estos resultados se pueden visualizar en la tabla 31 y figura 31.

**Tabla 31 Presupuesto ejecutado respecto al presupuesto programado en el hospital.**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	17	25,4	25,4
Regular	40	59,7	85,1
Adecuada	10	14,9	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia



**Figura 31 Presupuesto ejecutado respecto al presupuesto programado en el hospital.**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia

#### 4.3.3.3.- Resumen descriptivo de la economía en el desempeño.

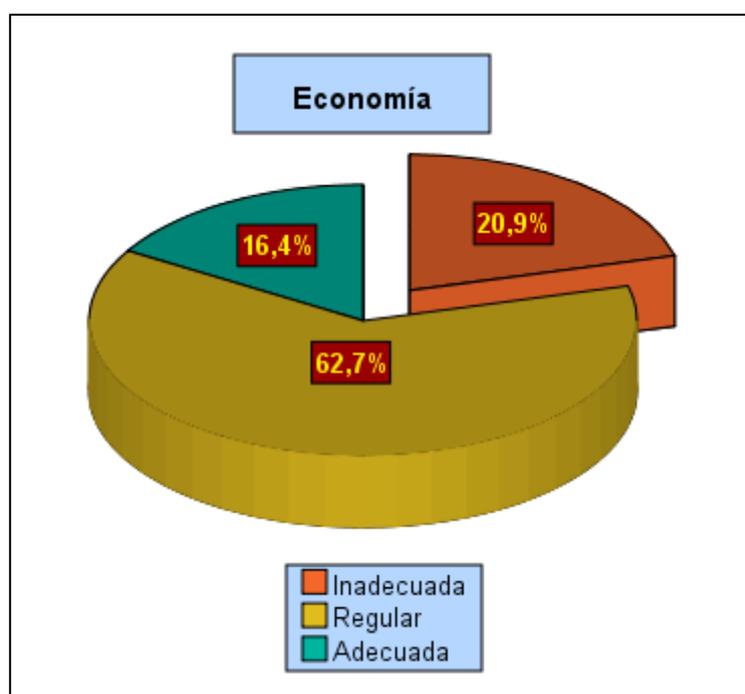
Se encontró en la tabla 32 y figura 32 que, para el 20,9% de los servidores públicos entrevistados la economía del hospital es inadecuada porque, los recursos económicos, y el presupuesto ejecutado respecto al presupuesto programado en el hospital no son adecuados. El 62,7% indicó que es regular, por el contrario, el solo el 16,4% de los entrevistados expresaron que, la economía en el hospital es adecuada.

***Tabla 32 Resumen descriptivo de la economía en el desempeño***

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	14	20,9	20,9
Regular	42	62,7	83,6
Adecuada	11	16,4	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia



***Figura 32 Resumen descriptivo de la economía en el desempeño***

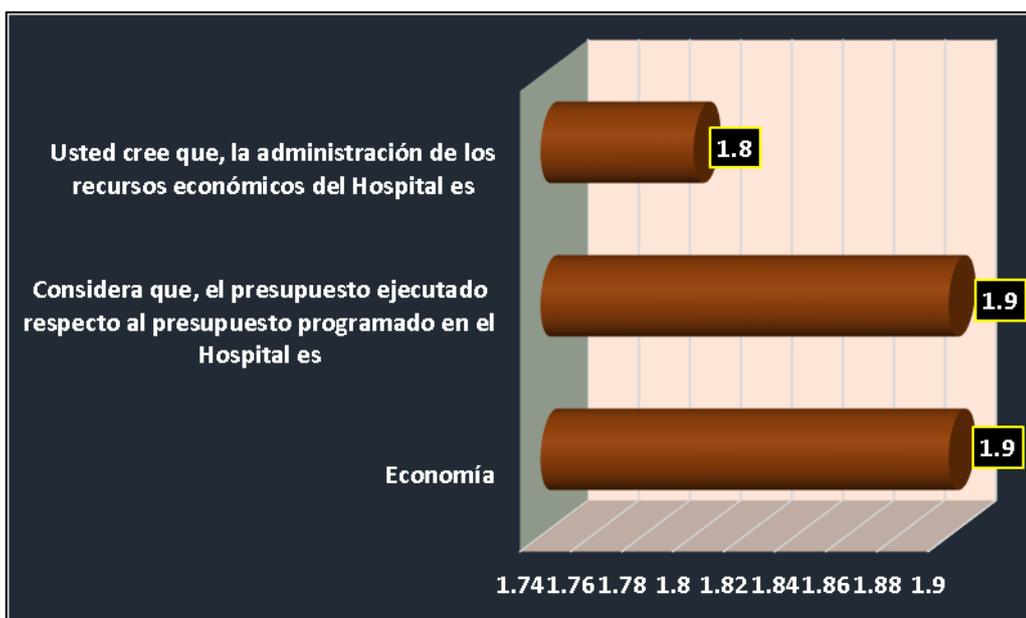
Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

Se elaboró una tabla de promedios, hallándose un valor cualitativo general regular en la economía. Los resultados mencionados se observan a continuación en la tabla 33 y figura 33 a continuación:

Usted cree que, la administración de los recursos económicos del Hospital es	1,8	<b>Regular</b>
Considera que, el presupuesto ejecutado respecto al presupuesto programado en el Hospital es	1,9	<b>Regular</b>
<b>Economía</b>	<b>1,9</b>	<b>Regular</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia



**Figura 33 Promedio de la economía en el desempeño**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia

#### 4.3.4.- Calidad en el desempeño.

Consecutivamente, se presentan los resultados correspondientes a la calidad en el desempeño, según los 67 servidores públicos entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

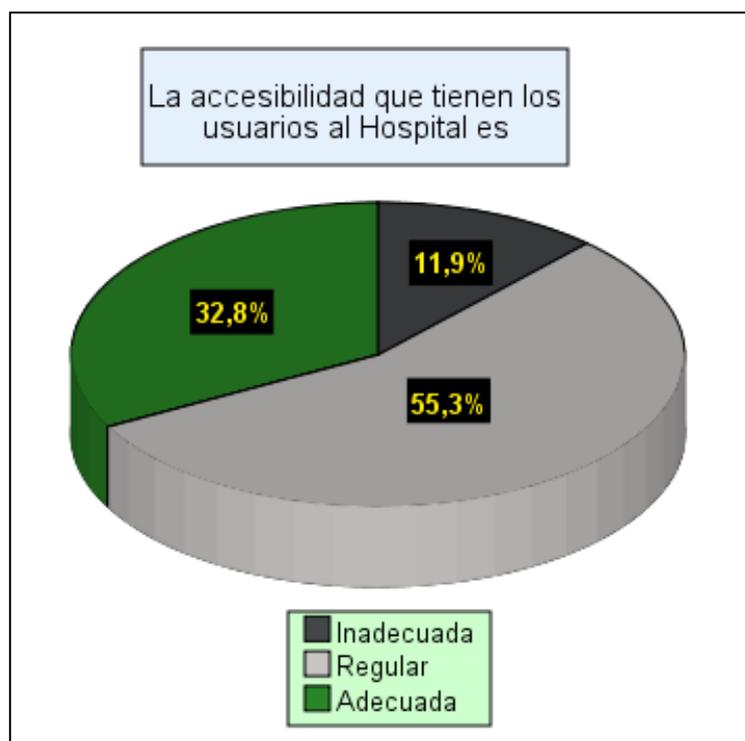
##### 4.3.4.1.- Accesibilidad que tienen los usuarios al hospital.

Se presenta en la tabla 34 y figura 34 que, el 11,9% de los servidores públicos expresaron que, la accesibilidad que tienen los usuarios al hospital es inadecuado. Según el 55,3% el acceso es regular, por otro lado, el 32,8% de los entrevistados declararon que, la accesibilidad que tienen los usuarios al hospital es adecuado.

**Tabla 34 Accesibilidad que tienen los usuarios al hospital**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	8	11,9	11,9
Regular	37	55,3	67,2
Adecuada	22	32,8	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia



**Figura 34 Accesibilidad que tienen los usuarios al hospital**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

#### 4.3.4.2.- Capacidad de atención del hospital.

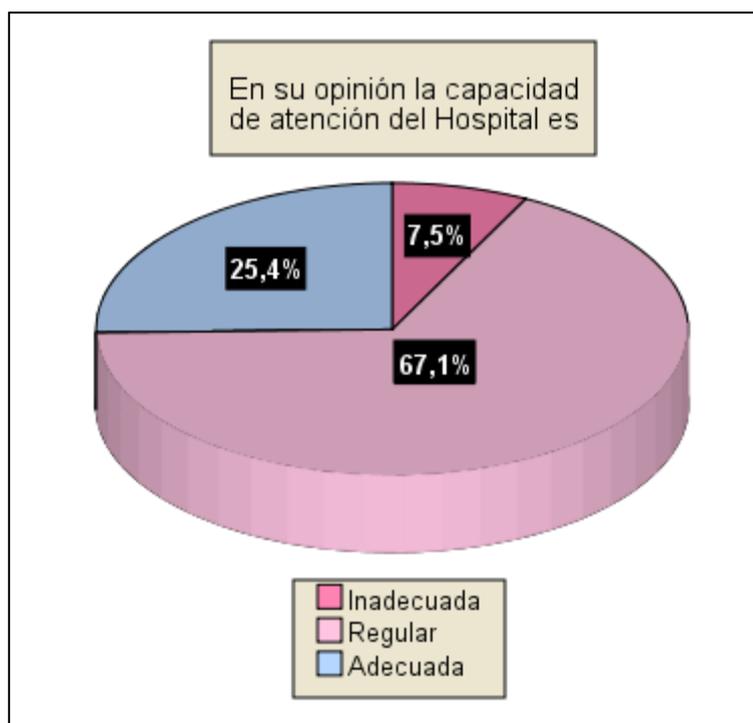
Se encontró en la tabla 35 y figura 35 que, para el 7,5% de los entrevistados la capacidad de atención del hospital es inadecuada, para el 67,1% es regular. También se observa que, para el 25,4% de los entrevistados la capacidad de atención del hospital es adecuada.

**Tabla 35 Capacidad de atención del hospital**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	5	7,5	7,5
Regular	45	67,1	74,6
Adecuada	17	25,4	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia



**Figura 35 Capacidad de atención del hospital**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

#### 4.3.4.3.- Calidad del servicio del hospital.

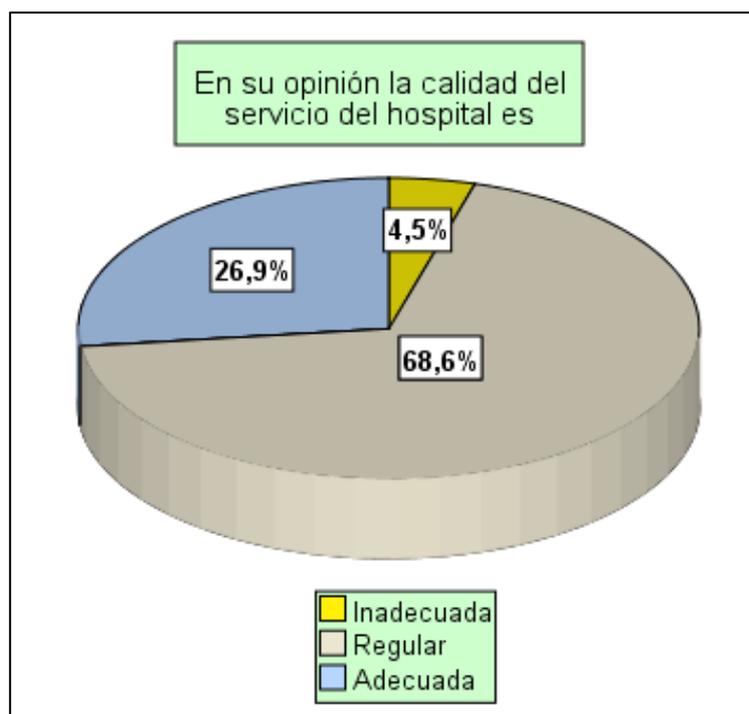
Se observa en la tabla 36 y figura 36 que, el 4,5% de los entrevistados opinaron que, la calidad del servicio del hospital es inadecuado, y que para el 68,6% es regular. Solo para el 26,9% de los entrevistados, la calidad del servicio del hospital es adecuado.

**Tabla 36 Calidad del servicio del hospital**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	3	4,5	4,5
Regular	46	68,6	73,1
Adecuada	18	26,9	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia



**Figura 36 Calidad del servicio del hospital**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

#### 4.3.4.4.- Resumen descriptivo de la calidad en el desempeño.

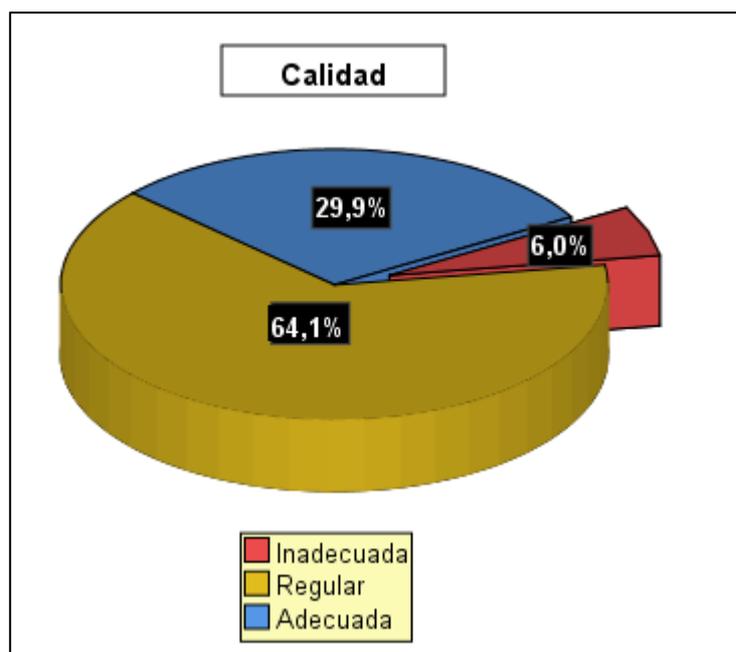
Según el 6% de los servidores entrevistados la calidad en el desempeño del hospital es inadecuado porque, la accesibilidad que tienen los usuarios al hospital no es la mejor, así como también la capacidad de atención y la calidad de servicio del hospital. Para el 64,1% la calidad es regular, sin embargo, para el 29,9% de los mismos la accesibilidad que tienen los usuarios al hospital es adecuada, así como también la capacidad de atención y la calidad de servicio del hospital.

**Tabla 37 Resumen descriptivo de la calidad en el desempeño**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	4	6,0	6,0
Regular	43	64,1	70,1
Adecuada	20	29,9	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia



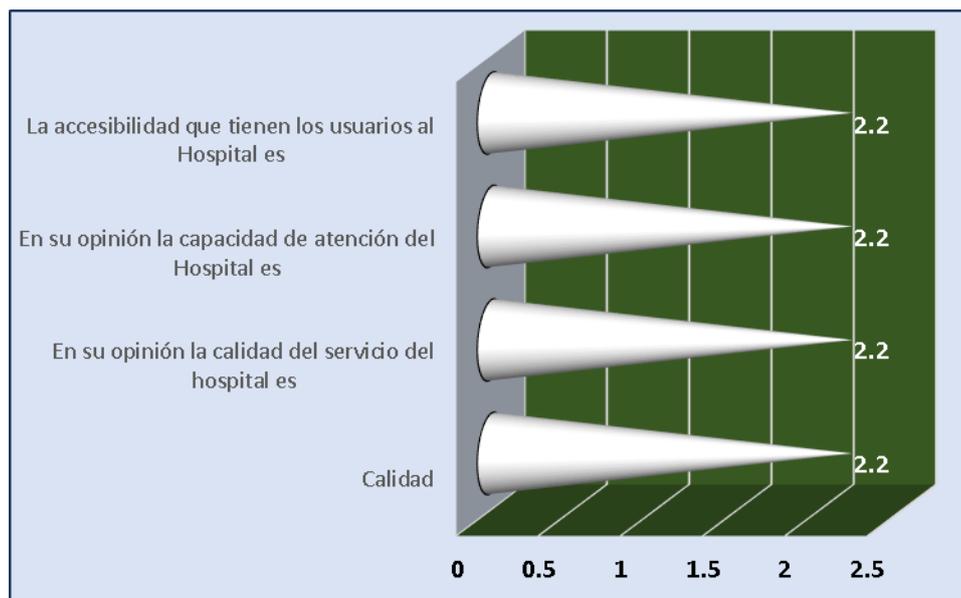
**Figura 37 Resumen descriptivo de la calidad en el desempeño**  
Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia

Se elaboró una tabla de promedios, encontrándose un valor cualitativo general regular en la calidad, como se observa en la tabla 38 y figura 38.

**Tabla 38 Promedio de la calidad en el desempeño**

La accesibilidad que tienen los usuarios al Hospital es	2,2	<b>Regular</b>
En su opinión la capacidad de atención del Hospital es	2,2	<b>Regular</b>
En su opinión la calidad del servicio del hospital es	2,2	<b>Regular</b>
<b>Calidad</b>	<b>2,2</b>	<b>Regular</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia



**Figura 38 Promedio de la calidad en el desempeño**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

#### 4.3.5.- Resumen general del desempeño, según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020.

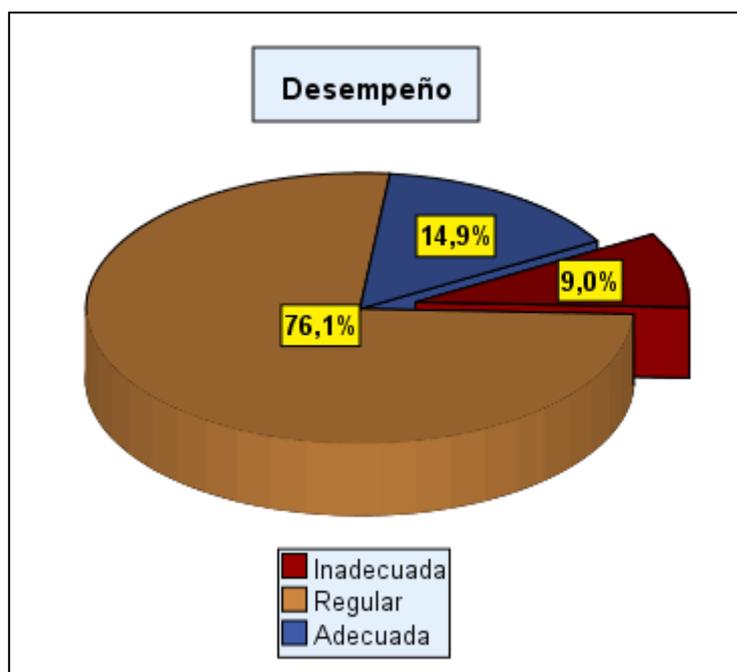
De manera general se observa en la tabla 39 y figura 39 que, para el 9% de los servidores públicos el desempeño del hospital es inadecuado porque, hay poca eficacia, eficiencia, así como también una mala administración de la economía, y una deficiente calidad de atención, y servicio por parte del hospital. Según el 76,1% el desempeño del hospital es regular, sin embargo, solo para el 14,9% de los entrevistados, la eficacia, eficiencia, economía, y la calidad es adecuada.

**Tabla 39 Resumen general del desempeño**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	6	9,0	9,0
Regular	51	76,1	85,1
Adecuada	10	14,9	100,0
Total	67	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia



**Figura 39 Resumen general del desempeño**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

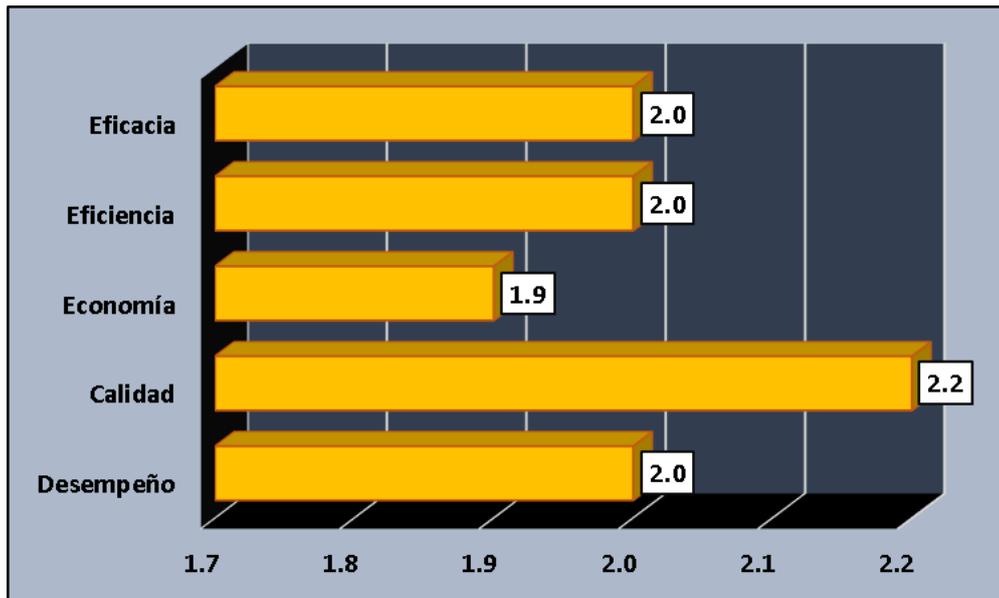
Se realizó una tabla de promedios del desempeño, y sus dimensiones encontrándose un valor cualitativo regular en todas las dimensiones estudiadas, como se observa en la tabla 4 y figura 40 a continuación.

**Tabla 40 Promedio del desempeño**

Eficacia	2,0	<b>Regular</b>
Eficiencia	2,0	<b>Regular</b>
Economía	1,9	<b>Regular</b>
Calidad	2,2	<b>Regular</b>
Desempeño	2,0	<b>Regular</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia



**Figura 40 Promedio del desempeño**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

#### **4.4.- Análisis de la administración de recursos humanos y su asociación con el desempeño, según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020.**

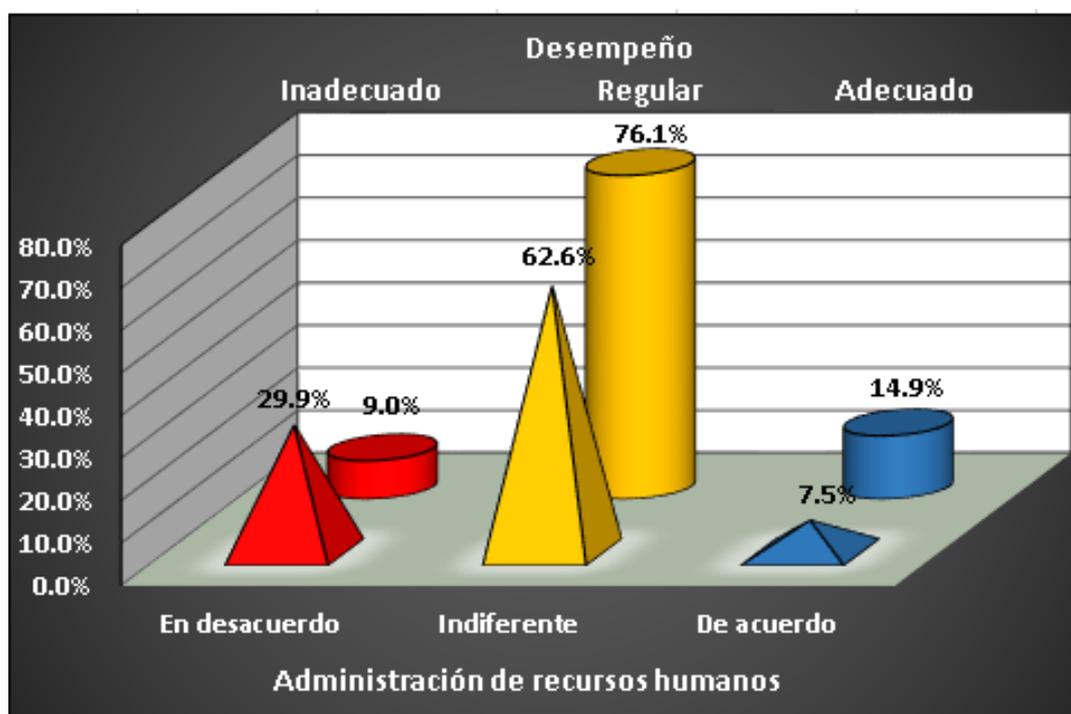
Se presenta en la tabla 41 y figura 41 el análisis que, permite establecer la existencia de asociación entre la administración de recursos humanos, y el desempeño del Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas, encontrándose que, para el 9% de los servidores públicos entrevistados el desempeño del hospital no es adecuado, y el 29,9% están en desacuerdo, en la forma como se conduce la administración de recursos humanos.

**Tabla 41 Análisis de la administración de recursos humanos y su asociación con el desempeño**

		Desempeño			Total
		Inadecuada	Regular	Adecuada	
Administración de Recursos Humanos	En desacuerdo	6,0%	22,4%	1,5%	29,9%
	Indiferente	3,0%	49,2%	10,4%	62,6%
	De acuerdo	0,0%	4,5%	3,0%	7,5%
<b>Total</b>		<b>9,0%</b>	<b>76,1%</b>	<b>14,9%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia



**Figura 41 Análisis de la administración de recursos humanos y su asociación con el desempeño**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

En los resultados obtenidos de manera descriptiva entre la administración de recursos humanos, y el desempeño del hospital, se puede apreciar que, existe una relación positiva moderada, entre estos elementos, en el que se puede notar una correlación de Pearson de 0,622 como se observa en la tabla 42.

**Tabla 42 Análisis de Pearson de la administración de recursos humanos y el desempeño**

		Administración de Recursos Humanos	
Administración de Recursos Humanos	Correlación de Pearson	1	,622**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
Desempeño	Correlación de Pearson	,622**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

#### 4.4.1.- Administración de recursos humanos, y su asociación con la eficacia, según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020.

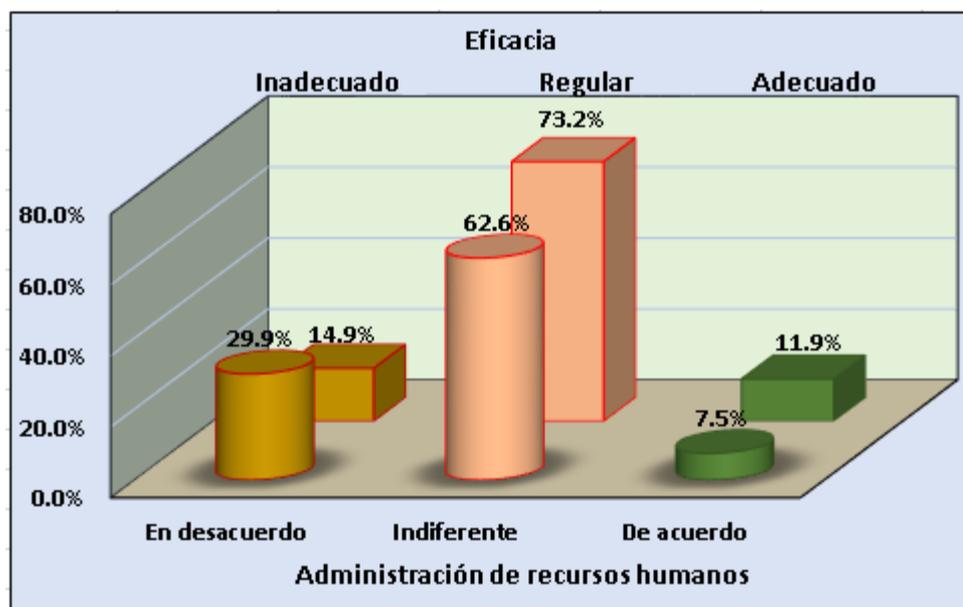
En la tabla 43 y figura 42 se presenta el análisis, entre la administración de recursos humanos, y la eficacia del Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas, encontrándose que, para el 83,6% de los servidores públicos entrevistados la eficacia del hospital no es la adecuada, y a su vez están en desacuerdo e indiferentes, en la forma como se conduce la administración de recursos humanos.

**Tabla 43 Administración de recursos humanos, y su asociación con la eficacia**

		Eficacia			Total
		Inadecuada	Regular	Adecuada	
Administración de Recursos Humanos	En desacuerdo	11,9%	16,4%	1,5%	29,9%
	Indiferente	3,0%	52,3%	7,4%	62,6%
	De acuerdo	0,0%	4,5%	3,0%	7,5%
<b>Total</b>		<b>14,9%</b>	<b>73,2%</b>	<b>11,9%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia



**Figura 42 Administración de recursos humanos, y su asociación con la eficacia**  
Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia

En los resultados conseguidos de manera descriptiva entre la administración de recursos humanos, y la eficacia del hospital, se puede observar que, existe una relación positiva moderada, entre estos elementos, en el que se puede notar una correlación de Pearson de 0,584 como se observa en la tabla 44.

**Tabla 44 Análisis de Pearson de la administración de recursos humanos, y la eficacia**

		Administración de Recursos Humanos	Eficacia
Administración de Recursos Humanos	Correlación de Pearson	1	,584**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
Eficacia	Correlación de Pearson	,584**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia

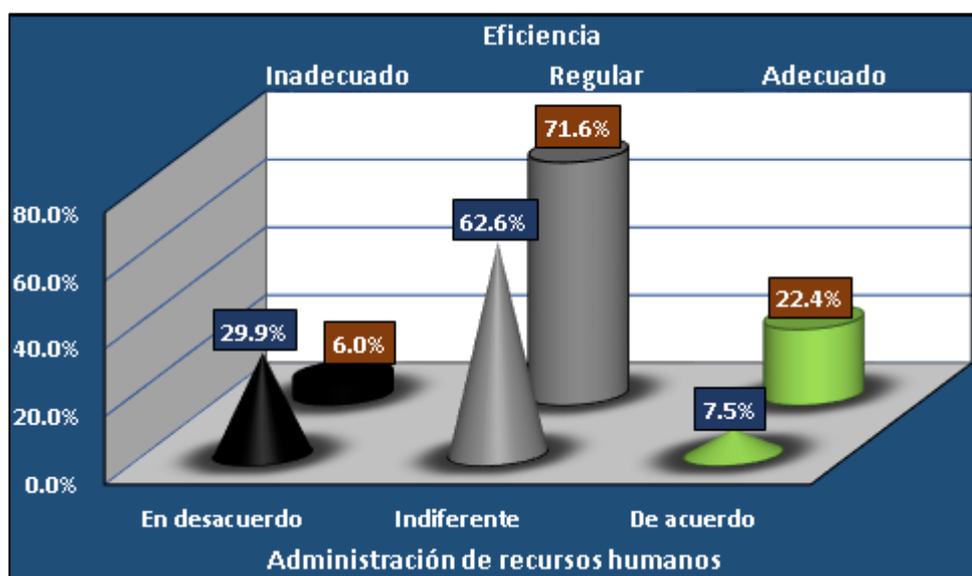
**4.4.2.- Administración de recursos humanos, y su asociación con la eficiencia, según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020.**

Se encontró en la tabla 45 y figura 43 el análisis, entre la administración de recursos humanos, y la eficiencia del Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas, hallándose que, para el 74,6% de los servidores públicos la eficiencia del hospital no es la adecuada, y a su vez están en desacuerdo e indiferentes, en la forma como se conduce la administración de recursos humanos.

**Tabla 45 Administración de recursos humanos, y su asociación con la eficiencia**

		Eficiencia			Total
		Inadecuada	Regular	Adecuada	
Administración de Recursos Humanos	En desacuerdo	4,5%	25,4%	0,0%	29,9%
	Indiferente	1,5%	43,2%	17,9%	62,6%
	De acuerdo	0,0%	3,0%	4,5%	7,5%
Total		6,0%	71,6%	22,4%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia



**Figura 43 Administración de recursos humanos, y su asociación con la eficiencia**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia

En los resultados obtenidos de manera descriptiva entre la administración de recursos humanos, y la eficiencia del hospital, se puede apreciar que, existe una relación positiva moderada, entre estos elementos estudiados, en el que se puede notar una correlación de Pearson de 0,552 como se aprecia en la tabla 46.

**Tabla 46 Análisis de Pearson de la administración de recursos humanos, y su asociación con la eficiencia**

		Administración de Recursos Humanos	Eficiencia
Administración de Recursos Humanos	Correlación de Pearson	1	,552**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
Eficiencia	Correlación de Pearson	,552**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

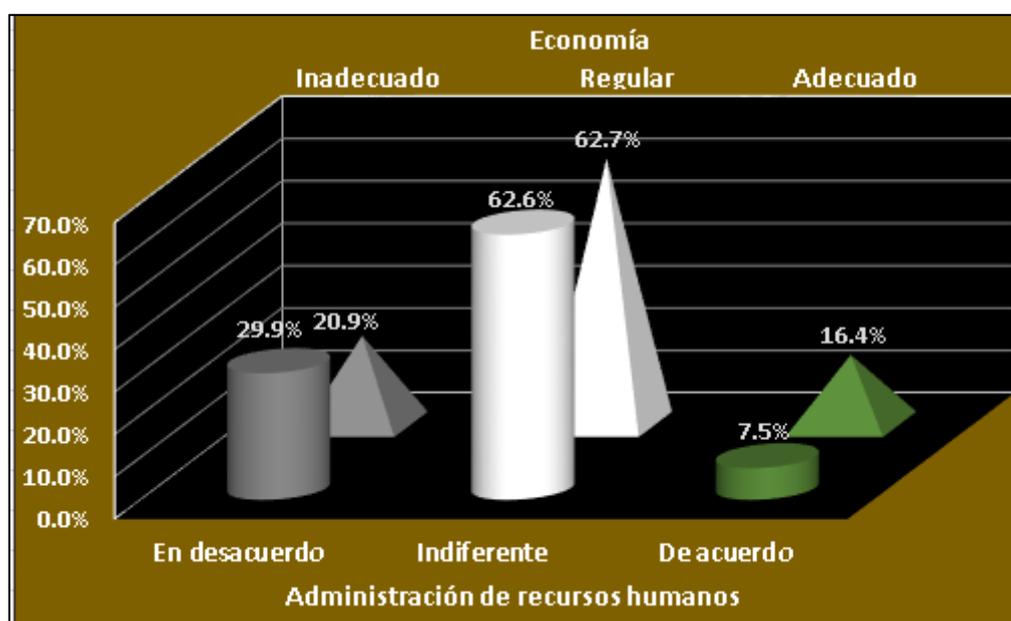
#### **4.4.3.- Administración de recursos humanos, y su asociación con la economía, según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020.**

Se observa en la tabla 47 y figura 44 el análisis, entre la administración de recursos humanos, y la economía del Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas, encontrándose que, para el 79,1% de los servidores públicos entrevistados la economía del hospital no es la adecuada. Integrando a estos resultados también se observa que, los servidores públicos están en desacuerdo e indiferentes, en la forma como se conduce la administración de recursos humanos.

**Tabla 47 Administración de recursos humanos, y su asociación con la economía**

		Economía			Total
		Inadecuada	Regular	Adecuada	
Administración de Recursos Humanos	En desacuerdo	10,5%	19,4%	0,0%	29,9%
	Indiferente	10,4%	38,8%	13,4%	62,6%
	De acuerdo	0,0%	4,5%	3,0%	7,5%
Total		20,9%	62,7%	16,4%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia



**Figura 44 Administración de recursos humanos, y su asociación con la economía**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.  
Elaboración: Propia

En los resultados obtenidos de manera descriptiva entre la administración de recursos humanos, y la economía del hospital, se puede apreciar que, existe una relación positiva moderada, entre estos elementos estudiados, en el que se puede notar una correlación de Pearson de 0,545 como se aprecia en la tabla 48.

**Tabla 48 Análisis de Pearson de la administración de recursos humanos, y su asociación con la economía**

		Administración de Recursos Humanos	
		de Recursos Humanos	Economía
Administración de Recursos Humanos	Correlación de Pearson	1	,545**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
Economía	Correlación de Pearson	,545**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

#### **4.4.4.- Administración de recursos humanos, y su asociación con la calidad, según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020.**

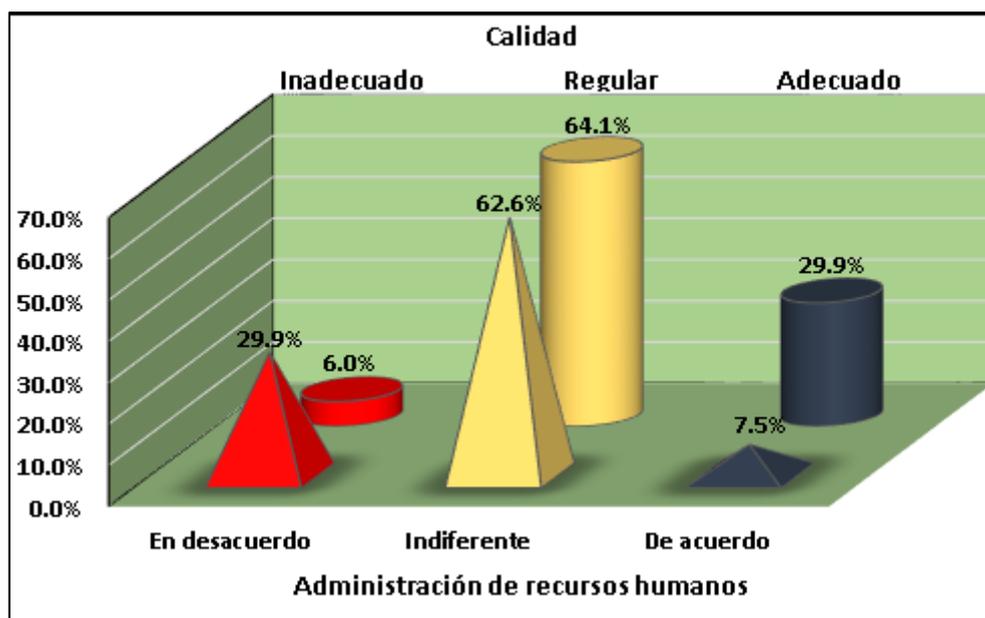
Se encontró en la tabla 49 y figura 45, el análisis entre la administración de recursos humanos, y la calidad del Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas, encontrándose que, para el 65,6% de los servidores públicos entrevistados la calidad del hospital no es la más adecuada. En adición a estos resultados también se presenta que, los servidores públicos están en desacuerdo e indiferentes, en la forma como se conduce la administración de recursos humanos.

**Tabla 49 Administración de recursos humanos, y su asociación con la calidad**

		Calidad			Total
		Inadecuada	Regular	Adecuada	
Administración de Recursos Humanos	En desacuerdo	1,5%	26,9%	1,5%	29,9%
	Indiferente	4,5%	32,7%	25,4%	62,6%
	De acuerdo	0,0%	4,5%	3,0%	7,5%
Total		6,0%	64,2%	29,9%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia



**Figura 45 Administración de recursos humanos, y su asociación con la calidad**

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

Resultados alcanzados de manera descriptiva entre la administración de recursos humanos, y la calidad del hospital, se puede apreciar que, existe una relación positiva baja, entre estos elementos estudiados, en el que se puede notar una correlación de Pearson de 0,434 como se aprecia en la tabla 50.

**Tabla 50 Análisis de Pearson de la administración de recursos humanos, y su asociación con la calidad**

		Administración de Recursos Humanos	Calidad
Administración de Recursos Humanos	Correlación de Pearson	1	,434**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
Calidad	Correlación de Pearson	,434**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a 67 servidores públicos, entrevistados en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Elaboración: Propia

## CAPITULO V DISCUSIÓN

En la investigación de (Adrianzen & Castillo, 2018) titulada “Administración de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación sede en San Isidro- Lima. 2016”, se encontró que:

“El 75.5% de los entrevistados manifestaron que perciben en un nivel de siempre la administración de recursos humanos, seguido por el 14.3% algunas veces, mientras que el 4.1% muy pocas veces y el otro 4,1% que nunca se desarrollan y finalmente el 2.0% manifestaron en un nivel de que casi siempre”.

En la presente investigación se encontró que, solo el 7,5% de los servidores públicos manifestaron estar de acuerdo con la administración de recursos humanos porque se viene ejecutando de manera correcta el reclutamiento, la capacitación, la evaluación del desempeño, y la compensación del personal por parte de la administración de recursos humanos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas, porcentaje menor a lo encontrado por (Adrianzen & Castillo, 2018) en su investigación, es decir, en el Banco de la Nación sede en San Isidro- Lima, existe mejor desarrollo de la administración de recursos humanos, que en el Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas.

Por otro lado, en la investigación titulada “Administración de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación sede en San Isidro- Lima. 2016”, presentada por (Adrianzen & Castillo, 2018), encontraron que:

“El 75,5% de los datos se ubica en el nivel de siempre, existe percepción de los entrevistados sobre la calidad de servicio que se brinda a los clientes en el Banco de Nación, seguido por el 16,3% de la muestra de estudio que se ubica en el nivel de algunas veces, el 4,1% en el nivel de muy pocas veces y finalmente el otro 4,1% en el nivel de nunca”.

Se pudo observar en la presente investigación que, solo para el 26,9% de los entrevistados, la calidad del servicio del hospital es adecuado, sin embargo, en lo encontrado por (Adrianzen & Castillo, 2018), para el 75% de los entrevistados, siempre se percibe la calidad de servicio que se brinda a los clientes, es decir, en el Banco de Nación, existe mejor calidad de servicio que, en el Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas.

Por su parte, (Camacho, 2019) en la investigación sobre la “Selección de recursos humanos y el desempeño laboral de los colaboradores en las estaciones de servicio Gaspétrol de Trujillo”, halló lo siguiente:

“El 84.62% de los encuestados sostienen que se alcanzan las metas en un nivel excelente de trabajo, el 12.82% en un nivel bueno y solo el 2.56% en un nivel regular”.

Existen grandes diferencias entre ambas investigaciones, puesto que, en lo encontrado por (Camacho, 2019), para el 97,44% de los encuestados, las metas se alcanzan en un nivel entre bueno y excelente, encontrándose mejor alcance de las

metas, que en lo encontrado en la presente investigación, donde sólo el 10,4% de los servidores públicos considera que, el grado de cumplimiento de metas según el plan anual del hospital es adecuado.

En la investigación de (Cruz, 2017) sobre “La administración de los recursos humanos en la evaluación del desempeño docente, de la Institución Educativa Manuel Fidencio Hidalgo Flores, del distrito Nueva Cajamarca, Provincia de Rioja - 2015”, se encontró que:

“En la evaluación del desempeño, se aprecia una buena administración de los recursos humanos en un 58%, muy buena en 29% y regular el 13%”.

En la presente investigación se encontró que, solo el 7,5% de los servidores públicos manifestaron estar de acuerdo porque se viene ejecutando de manera correcta, la evaluación del desempeño, encontrándose por debajo de los resultados obtenidos por (Cruz, 2017), donde, la evaluación del desempeño, es buena en un 58%.

En la investigación de (Cruz, 2017) sobre “La administración de los recursos humanos en la evaluación del desempeño docente, de la Institución Educativa Manuel Fidencio Hidalgo Flores, del distrito Nueva Cajamarca, Provincia de Rioja - 2015”,

“El 70% siempre el personal directivo elabora el plan de evaluación de desempeño a los docentes de acuerdo con las normas del MINEDU”

Se pudo apreciar en la presente investigación que, el 26,9% de los entrevistados expresaron estar de acuerdo porque, los instrumentos para la evaluación del

desempeño se realizan por el personal calificado, para los servidores del hospital, presentando diferencias con los resultados de (Cruz, 2017), donde el plan de desempeño siempre se desarrolla de acuerdo a las normas del MINEDU, es decir, es realizado por el personal calificado, según el 70%, cantidad porcentual superior a lo encontrado en la presente investigación.

Según los resultados encontrados por (Santa María, 2017) en la investigación titulada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en profesionales de la salud de una microred. Lambayeque 2017”, se tiene que:

“El 60% de los encuestados perciben que el nivel es medio en la dimensión selección y reclutamiento, mientras que el 40% de los encuestados perciben que el nivel es alto”.

Se pueden observar coincidencias entre ambas investigaciones, por haberse encontrado que en el Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas, 46,2% de los servidores públicos entrevistados manifestaron estar de acuerdo con el reclutamiento de la administración de recursos humanos, resultados similares al 40% de los encuestados de la salud de una microred, en Lambayeque, quienes señalan la dimensión selección y reclutamiento en un nivel alto.

En la investigación de (Santa María, 2017) titulada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en profesionales de la salud de una microred. Lambayeque 2017”, se encontró que:

“Con respecto a la dimensión capacitación, el 21.70% de los encuestados perciben que el nivel es bajo, mientras que el 78.30% de los encuestados perciben que el nivel es medio”.

Se puede apreciar que, en lo encontrado por (Santa María, 2017), el porcentaje de los encuestados (21,70%) que perciben con un nivel bajo la dimensión capacitación, es similar a lo encontrado en la presente investigación, donde el 23,9% de los servidores públicos manifestaron estar en desacuerdo, con la capacitación de la administración de recursos humanos en el Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas.

Por otro lado, (Binasco, 2017) en la investigación titulada “Desempeño institucional en el área de logística del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, una percepción de los trabajadores”, encontró que:

“Los trabajadores del MINTRA perciben un 34,8% de gestión del desempeño financiero institucional regular en el área de logística, un 24,2% bueno y un 40,9% de mal desempeño financiero institucional en el área de logística”.

Apresiasiéndose diferencias con los resultados obtenidos en la presente investigación, donde solo el 16,4% de los entrevistados expresaron que, la economía en el hospital es adecuada, y en lo señalado por (Binasco, 2017), el 24,2% de los trabajadores perciben un buen desempeño financiero.

En la investigación de (Choquecahuana & Picon, 2018) denominada “Administración de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2016”, encontraron que:

“El 69,91% del total de encuestados califican como “bien” la eficacia en la institución, mientras que el 17,70% encuestados indican que la

eficacia en la Universidad es “regular” en tanto que el 7,96% lo considera “excelente” y el 4,42% indican que la eficacia institucional es “deficiente”.

En la presente investigación, solo el 11,9% de los entrevistados expresaron que, la eficacia es adecuada, muy por debajo del porcentaje encontrado por (Choquecahuana & Piconá, 2018), donde el 69,91% calificaron como “bien” la eficacia en la institución, evidenciándose mayor eficacia en los resultados encontrados por (Choquecahuana & Piconá, 2018)

Por otro lado, en la investigación, (Choquecahuana & Piconá, 2018) denominada “Administración de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2016”, se encontró lo siguiente:

“El 69,03% del total de encuestados consideran que esta “bien” la eficiencia laboral dentro de la institución, mientras que el 18,58% encuestados indican que se da de manera “regular” la eficiencia laboral, en tanto que el 9,73% lo consideran “excelente” y el 2,65% indican es “deficiente” la eficiencia en la UNAMBA”.

Se puede apreciar que, en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, existe mayor eficiencia laboral según los encuestados (69,03%), que lo encontrado en la presente investigación, donde solo el 22,4% expresó que la eficiencia es adecuada en el hospital.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Existe una relación positiva moderada entre la administración de recursos humanos, y el desempeño del Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas. Estos resultados se pueden observar en el 53,7% de los servidores públicos, que están en desacuerdo con la administración del hospital porque, no capacita a los encargados del proceso de reclutamiento y selección. También, el 43,3% están en desacuerdo porque, el proceso de selección no garantiza que, el personal que labora en el Hospital cuente con el perfil necesario para la función que desempeña.

Asimismo, el 88% están en desacuerdo porque, el nivel remunerativo no es acorde a la formación profesional de los servidores del hospital. El 67,2% de los servidores se encuentran en desacuerdo porque, los planes de incentivos del hospital no son adecuados.

**SEGUNDA:** La administración de recursos humanos, se encuentra asociada con la eficacia del Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas. Asimismo, se tiene que, el 82,1% de los servidores públicos expresaron que, para el cumplimiento de las tareas asignadas, la disponibilidad de los insumos o materiales, no es adecuado. Para el 88,1% de los servidores públicos el grado de cumplimiento de los objetivos del hospital no es adecuado. Para el 89,6% el grado de cumplimiento de metas según el plan anual del hospital, no es adecuado.

**TERCERA:** La administración de recursos humanos, se encuentra relacionada con la eficiencia del Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas. Para el 85,1% de los entrevistados la productividad de los recursos utilizados en el hospital no es adecuado. Para el 80,6% de los servidores la eficiencia en el desarrollo de las actividades del hospital, no es adecuada.

**CUARTA:** La administración de recursos humanos, presenta una relación positiva moderada, con la economía del Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas. Para el 88,1% de los servidores públicos, la administración de los recursos económicos del hospital no se realiza de manera adecuada. Asimismo, para el 85,1%, el presupuesto ejecutado respecto al presupuesto programado en el hospital, no es adecuado.

**QUINTA:** La administración de recursos humanos, presenta una relación positiva baja, con la calidad del desempeño del Hospital Regional Virgen de Fátima en Chachapoyas. Para el 67,2% de los servidores públicos, la accesibilidad que tienen los usuarios al hospital, no es adecuada. Para el 74,6%, la capacidad de atención del hospital no es adecuada. Para el 73,1% de los entrevistados, la calidad del servicio del hospital no es adecuada.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** A las autoridades del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas, se les recomienda mejorar la administración de recursos humanos, a través de lo siguiente:

- Mejorar la selección del personal, a través de un plan de reclutamiento que atienda las necesidades del Hospital
- Promover las capacitaciones a los encargados del proceso de reclutamiento y selección
- Mejorar el proceso de selección garantizando que, el personal que labora en el Hospital cuente con el perfil necesario para la función que desempeña
- Optimizar los procesos de selección de personal conforme a lo establecido en la ley
- Supervisar que, los programas de capacitación del personal se realicen según las necesidades de los servidores del Hospital
- Incrementar las oportunidades de desarrollo y crecimiento dentro de la institución
- Supervisar que, los instrumentos para la evaluación del desempeño sean realizados por personal calificado
- Solicitar al Gobierno Regional Amazonas gestionar ante el Gobierno Nacional mejorar el nivel remunerativo, acorde a la formación profesional de los servidores del hospital
- Incrementar la disposición de reconocimientos (escrito o verbal) por el trabajo destacado de los servidores

- Solicitar al Gobierno Regional Amazonas gestionar ante el Gobierno Nacional mejorar los planes de bonos e incentivos por el buen desempeño del personal, acorde a la formación profesional de los servidores del hospital

**SEGUNDA:** A las autoridades del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas, se les recomienda mejorar la eficacia del hospital, incrementar la disponibilidad de los insumos o materiales, para el cumplimiento de las tareas asignadas, asimismo, se recomienda supervisar que, se incremente el grado de cumplimiento de los objetivos, y metas del hospital.

**TERCERA:** A las autoridades del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas, se les recomienda mejorar la eficiencia del hospital, mejorando la productividad de los recursos utilizados en el hospital, mejorar la eficiencia en el desarrollo de las actividades del Hospital.

**CUARTA:** A las autoridades del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas, se les recomienda mejorar la economía del hospital, optimizando la administración de los recursos económicos, y supervisando que, el presupuesto ejecutado sea acorde al presupuesto programado.

**QUINTA:** A las autoridades del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas, se les recomienda mejorar la calidad del desempeño del hospital, incrementando la accesibilidad que tienen los usuarios al Hospital, perfeccionando la capacidad de atención, ofreciendo capacitaciones que les permitan mejorar la calidad del servicio del hospital.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Adrianzen, L., & Castillo, I. (2018). "Administración de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Banco de la Nación sede en San Isidro- Lima. 2016". Lima. Obtenido de <http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/caen/106/TESIS%20BN%20ADRIANZEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arroyo, G., & Jiménez, J. (2005). Repercusiones de la escasez versus migración de enfermeras como fenómeno global. Revista de Enfermería del IMSS. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2005/eim051g.pdf>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR. (2020). Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la vigencia de la declaratoria de la Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19. Lima. Obtenido de <https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2020/Res030-2020-SERVIR-PE-guiacovid19.pdf?fbclid=IwAR1TTW0i3X1cvGiDjbe5aUxuKic8gdusZJuoMXilQdAYINsnzs1BxMegc5g>
- Berrosipi, F., & Arosquipa, C. (2019). Avances en el desarrollo de los Recursos Humanos en Salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Rev Peru Med Exp Salud Publica. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>.
- Binasco, A. (2017). Desempeño institucional en el área de logística del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, una percepción de los trabajadores. Lima. Obtenido de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22064/Binasco\\_PA.E.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22064/Binasco_PA.E.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bonnefoy, J., & Armijo, M. (2005). Indicadores de desempeño en el sector público.

Santiago de Chile: CEPAL. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/S05900\\_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/S05900_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Camacho, V. (2019). Selección de recursos humanos y el desempeño laboral de los colaboradores en las estaciones de servicio Gaspétrol de Trujillo. Trujillo.

Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5051/1/RE\\_MAEST\\_ADM\\_VANIA.CAMACHO\\_DESEMPE%c3%91O.LABORAL\\_DATOS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5051/1/RE_MAEST_ADM_VANIA.CAMACHO_DESEMPE%c3%91O.LABORAL_DATOS.pdf)

Castillo, F. (2020). Proyecto de Ley N°5164/2020-CR. Lima. Obtenido de

[http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016\\_2021/Proyectos\\_de\\_Ley\\_y\\_de\\_Resoluciones\\_Legislativas/PL05164-20200512.pdf](http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL05164-20200512.pdf)

Choquecahuana, J., & Piconá, N. (2018). “Administración de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2016”.

Abancay. Obtenido de [http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/595/T\\_0317.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/595/T_0317.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cruz, C. (2017). “La administración de los recursos humanos en la evaluación del desempeño docente, de la Institución Educativa Manuel Fidencio Hidalgo Flores, del distrito Nueva Cajamarca, Provincia de Rioja - 2015”.

Tarapoto. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12865/santacruz\\_sc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12865/santacruz_sc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Dirección General de Personal de la Salud. (2019). Plan Nacional de Formación Profesional y Desarrollo de Capacidades de los Recursos Humanos en Salud 2018 – 2021. Lima. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4940.pdf>
- Flores, R. (2014). La Administración de Recursos Humanos. México: Digital UNID.
- García, J. (2018). Gestión de recursos humanos y calidad de atención de los usuarios en la clínica Virgen Del Rosario, Magdalena 2017. Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17526/Garcia\\_AJK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17526/Garcia_AJK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- George, D., & Mallery, P. (2020). IBM SPSS Statistics 26 Step by Step. New York: Routledge.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2009). Administración. Un enfoque basado (11a. edición ed.). México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Hernandez, R., Fernandez, C., Batista, & P. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas. (2019). Plan anual de desarrollo de las Personas. Obtenido de [https://www.hospitalvirgendefatima.gob.pe/Documentos\\_gestion/PADP\\_2019.pdf](https://www.hospitalvirgendefatima.gob.pe/Documentos_gestion/PADP_2019.pdf)
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2010). Instructivo para la Formulación de Indicadores de Desempeño. Lima. Obtenido de

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presupuesto\\_publico/normativa/Instructivo\\_Formulacion\\_Indicadores\\_Desempeno.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presupuesto_publico/normativa/Instructivo_Formulacion_Indicadores_Desempeno.pdf)

Ministerio de Salud. (2005). Los lineamientos de política nacional para el desarrollo de los recursos humanos de salud. Perú. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/dggdrh/libros/pdf/s1/I-02.%20Los%20Lineamientos%20de%20politica%20nacional%20para%20el%20desarrollo%20de%20los%20recursos%20humanos%20de%20salud.pdf>

Ministerio de Salud. (2018). Plan Nacional de Formación Profesional y desarrollo de capacidades de los Recursos Humanos en Salud 2018-2021. Lima. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264001/Resoluci%C3%B3n\\_Ministerial\\_N\\_\\_1337-2018-MINSA.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264001/Resoluci%C3%B3n_Ministerial_N__1337-2018-MINSA.PDF)

Organización Mundial de la Salud. (2017). 29.a Conferencia Sanitaria Panamericana. Washington. Obtenido de [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_docman&view=download&category\\_slug=29-es-9250&alias=41533-csp29-10-s-533&Itemid=270&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=29-es-9250&alias=41533-csp29-10-s-533&Itemid=270&lang=es)

Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional (decimotercera ed.). Naucalpan, México: Pearson Educación. Obtenido de [https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Santa María, F. (2017). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en profesionales de la salud de una microred. Lambayeque 2017. Lima. Obtenido de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8809/Santa%20Mar%c3%ada\\_CFB.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8809/Santa%20Mar%c3%ada_CFB.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Valentín, H. (2017). Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016. Lima. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/TESIS%20VALENT%C3%8DN%20RODR%C3%8DGUEZ,%20HUGO%20AM%C3%89RICO.pdf?sequence=2>

Villarroya, M. (2012). Las prácticas de recursos humanos y el rendimiento organizacional. Catalana. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/90243/Villarroya.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXO 1: CUESTIONARIO

### Administración de Recursos Humanos y desempeño

A continuación, se presentan una serie de preguntas que permitirán determinar de qué manera, la administración de recursos humanos se asocia con el desempeño según los servidores públicos del Hospital Regional Virgen de Fátima-Chachapoyas 2020.

Con la finalidad de proponer mejoras para la disminución de dicha brecha. Por lo cual se agradece vuestra colaboración y honestidad.

**Datos Generales:**

Sexo		Edad
F	M	

Instrucciones: Marcar con una (x) la opción de su preferencia:

Administración de Recursos Humanos	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo
1. El personal que labora en el establecimiento de salud, es seleccionado a través de un plan de reclutamiento que atiende las necesidades del Hospital			
2. El hospital capacita a los encargados del proceso de reclutamiento y selección			
3. El proceso de selección garantiza que, el personal que labora en el Hospital cuente con el perfil necesario para la función que desempeña			
4. El Hospital realiza los procesos de selección de personal conforme a lo establecido en la ley			
5. Los programas de capacitación del personal se realizan según las necesidades de los servidores del Hospital			
6. El hospital ofrece oportunidades de desarrollo y crecimiento dentro de la misma institución			
7. Los instrumentos para la evaluación del desempeño se realizan por personal calificado, para los servidores del Hospital			
8. Usted considera que, el nivel remunerativo es acorde a la formación profesional de los servidores del hospital			
9. El personal directivo realiza el reconocimiento (escrito o verbal) por el trabajo destacado de los servidores			
10. El Hospital tiene planes de bonos e incentivos por el buen desempeño del personal			
11. En su opinión los planes de incentivos del hospital son adecuados			

Desempeño	Inadecuado	Regular	Adecuado
12. Para el cumplimiento de las tareas asignadas la disponibilidad de los insumos o materiales es			
13. En su opinión el grado de cumplimiento de los objetivos del Hospital es			
14. Considera que el grado de cumplimiento de metas según el plan anual del Hospital es			
15. Usted considera que la productividad de los recursos utilizados en el hospital es			
16. En su opinión la eficiencia en el desarrollo de las actividades del Hospital es			
17. Usted cree que, la administración de los recursos económicos del Hospital es			
18. Considera que, el presupuesto ejecutado respecto al presupuesto programado en el Hospital es			
19. La accesibilidad que tienen los usuarios al Hospital es			
20. En su opinión la capacidad de atención del Hospital es			
21. En su opinión la calidad del servicio del hospital es			

## ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

- Título de la Investigación: "LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU ASOCIACIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA SEGÚN LOS SERVIDORES PÚBLICOS - CHACHAPOYAS 2020"
- Apellidos y Nombres del experto: SAJAMI LUNA, Barton Gervasi
- Grado Académico: Magister en Ciencias Penales y Doctor en Educación
- Institución en la que trabaja el experto: Universidad Nacional "Toribio Rodríguez de Mendoza" de Amazonas
- Cargo que desempeña: Decano de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: LUIS KARIM YUVÁN ESCOBAR ARANA
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>					8	45
<b>TOTAL</b>					48	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

I.PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

Lima, 10 de julio del 2020

  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI: 17540444

## ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

- I. Datos Generales
- Título de la Investigación: "LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU ASOCIACIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA SEGÚN LOS SERVIDORES PÚBLICOS - CHACHAPOYAS 2020"
  - Apellidos y Nombres del experto: CHAVARRY CORREA, Ezequiel Baudelio
  - Grado Académico: Magíster en Ciencias Penales y Criminológicas y, Doctor en Derecho y Ciencias Políticas
  - Institución en la que trabaja el experto: Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo" de Lambayeque y Jurado Nacional de Elecciones (J.N.E.)
  - Cargo que desempeña: Docente Universitario y Magistrado Titular del J.N.E.
  - Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
  - Autor de instrumento: LUIS KARIM YUVÁN ESCOBAR ARANA
  - ASPECTOS DE VALIDACIÓN  
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>					<b>12</b>	<b>35</b>
<b>TOTAL</b>					<b>47</b>	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.7 Excelente

Lima, 10 de julio del 2020

  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI: 7939636

## ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

#### I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU ASOCIACIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA SEGÚN LOS SERVIDORES PÚBLICOS -CHACHAPOYAS 2020".
- Apellidos y Nombres del experto: ARANA CORTEZ, Miguel Arcángel.
- Grado Académico: Magister en Derecho con mención en Civil y Comercial; y Doctor en Derecho en Ciencias Políticas.
- Institución en la que trabaja el experto: Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo" de Lambayeque
- Cargo que desempeña: Docente.
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario.
- Autor de instrumento: LUIS KARIM YUVÁN ESCOBAR ARANA.
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.				X	
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>					4	45
<b>TOTAL</b>						49

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente

Lima, 10 de julio del 2020

  
 FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI: 19222634

## ANEXO 5: BASE DE DATOS

	Tipo	P1 El_erso	P2 El_osp	P3 El_roce	P4 El_Hos	R e cl.	R e cl.	P 5	P 6	C a p.	C a p.	P7 Los	Eval uación	Eval uación2	P8 Usl ed.	P9 El_erso	P10 El_Hos	P11 El_su	C c m.	C c m.	A c c m.	A c c m.	P 2.	P 3.	P 4.	E ic a.	E ic a.	P 5.	P 6.	E ic e.	E ic e.	P 7.	P 8.	E c o.	E c o.	P 9.	P 0.	P 1.	C al d.	C al d.	D e s.	D e s.
1	2	3	1	3	3	2,50	3,00	1	2	1,50	2,00	1	1	1	1	3	1	1	1,50	2,00	1,82	2,00	1	2	2	1,67	2,00	2	2	2,00	2,00	1	2	1,50	2,00	2	2	2	2,00	2,00	1,80	2,00
2	1	2	1	1	1	1,25	1,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	1	2	2	2	1,75	2,00	1,64	2,00	1	2	1	1,33	1,00	1	1	1,00	1,00	2	2	2,00	2,00	1	1	1	1,00	1,00	1,30	1,00
3	1	2	1	1	1	1,25	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1,09	1,00	2	1	1	1,33	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	2	1,33	1,00	1,20	1,00
4	1	3	2	3	2	2,50	3,00	1	3	2,00	2,00	3	3	3	1	1	1	1	1,00	1,00	1,91	2,00	3	2	2	2,33	2,00	2	2	2,00	2,00	2	1	1,50	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
5	1	3	3	3	2	2,75	3,00	2	2	2,00	2,00	3	3	3	1	1	1	1	1,00	1,00	2,00	2,00	1	2	1	1,33	1,00	1	2	1,50	2,00	2	1	1,50	2,00	2	2	2	2,00	2,00	1,60	2,00
6	2	3	2	2	3	2,50	3,00	2	1	1,50	2,00	1	1	1	1	1	1	2	1,25	1,00	1,73	2,00	3	2	2	2,33	2,00	2	1	1,50	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
7	2	3	2	2	3	2,50	3,00	3	2	2,50	3,00	2	2	2	1	2	2	2	1,75	2,00	2,18	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
8	1	1	1	1	1	1,00	1,00	3	1	2,00	2,00	1	1	1	1	1	2	1	1,25	1,00	1,27	1,00	2	2	1	1,67	2,00	1	2	1,50	2,00	1	2	1,50	2,00	2	2	2	2,00	2,00	1,70	2,00
9	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1,00	1,00	1	2	1	1,33	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	2	2	1,67	2,00	1,30	1,00
10	2	1	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00	1	2	1,50	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	1,60	2,00
11	1	2	2	3	3	2,50	3,00	2	3	2,50	3,00	2	2	2	1	2	2	2	1,75	2,00	2,18	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
12	1	3	1	3	3	2,50	3,00	2	1	1,50	2,00	1	1	1	1	1	2	1	1,25	1,00	1,73	2,00	1	2	2	1,67	2,00	2	2	2,00	2,00	2	3	2,50	3,00	3	2	3	2,67	3,00	2,20	2,00
13	1	3	2	3	3	2,75	3,00	3	3	3,00	3,00	2	2	2	2	3	1	1	1,75	2,00	2,36	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	3	2,50	3,00	3	2	2	2,33	2,00	2,20	2,00
14	1	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
15	1	2	1	2	2	1,75	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	1	1	1	1	1,00	1,00	1,55	2,00	2	2	2	2,00	2,00	3	3	3,00	3,00	1	1	1,00	1,00	3	2	3	2,67	3,00	2,20	2,00
16	2	1	1	1	2	1,25	1,00	2	1	1,50	2,00	1	1	1	1	3	2	2	2,00	2,00	1,55	2,00	2	1	2	1,67	2,00	2	1	1,50	2,00	2	2	2,00	2,00	1	2	2	1,67	2,00	1,70	2,00
17	1	1	1	3	3	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	1	1	1	2	1,25	1,00	1,73	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
18	2	3	1	2	1	1,75	2,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	1	1	1	1	1,00	1,00	1,82	2,00	2	2	1	1,67	2,00	2	2	2,00	2,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00	1,40	1,00
19	1	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	1	3	3	1	2,00	2,00	2,64	3,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
20	2	1	1	2	2	1,50	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	1	2	1	1	1,25	1,00	1,55	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
21	1	3	3	3	2	2,75	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	1	2	2	2	1,75	2,00	2,45	2,00	2	3	3	2,67	3,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	3	3	3	3,00	3,00	2,50	3,00
22	2	2	2	2	1	1,75	2,00	3	2	2,50	3,00	1	1	1	1	2	1	1	1,25	1,00	1,64	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	1	2	1,50	2,00	2	2	2	2,00	2,00	1,90	2,00
23	1	3	1	1	3	2,00	2,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	1	3	1	1	1,50	2,00	2,09	2,00	1	2	2	1,67	2,00	2	3	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	3	2	3	2,67	3,00	2,20	2,00
24	1	1	3	3	3	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	1	1	1	1	2	1	2	1,50	2,00	1,91	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	3	2,50	3,00	1	2	1,50	2,00	3	3	3	3,00	3,00	2,30	2,00
25	1	3	1	3	3	2,50	3,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1	1	3	3	2,00	2,00	1,91	2,00	2	3	3	2,67	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2,90	3,00
26	2	3	1	3	3	2,50	3,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1	1	3	3	2,00	2,00	1,91	2,00	2	3	3	2,67	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2,90	3,00
27	1	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	1	3	1	3	2,00	2,00	2,64	3,00	3	2	2	2,33	2,00	2	3	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	2	3	2	2,33	2,00	2,30	2,00

## ANEXO 6: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN

	Tipo	P1 El erso	P2 El ospi	P3 El roce	P4 El Hos	R e cl.	R e cl.	P 5	P 6	C a p.	C a p.	P7 Los	Eval uación	Eval uación	P8 Ust ed	P9 El erso	P10 El Hos	P11 El su	C c m.	C c m.	A c m.	A c m.	P 2	P 3	P 4	E ic a.	E ic a.	P 5	P 6	E ic e.	E ic e.	P 7	P 8	E c o.	E c o.	P 9	P 0	P 1	C al d.	C al d.	D e s.	D e s.
28	1	2	2	3	3	2,50	3,00	2	3	2,50	3,00	2	2	2	1	3	2	1	1,75	2,00	2,18	2,00	3	2	2	2,33	2,00	3	2	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	3	2	2	2,33	2,00	2,30	2,00
29	1	2	3	3	3	2,75	3,00	3	2	2,50	3,00	1	1	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1,91	2,00	3	2	2	2,33	2,00	2	2	2,00	2,00	1	1	1,00	1,00	2	2	2	2,00	2,00	1,90	2,00
30	1	3	3	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	1	1	1	1	1	1	1	1,00	1,00	2,00	2,00	3	2	2	2,33	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	3	2	3	2,67	3,00	2,30	2,00
31	2	3	1	3	3	2,50	3,00	1	2	1,50	2,00	2	2	2	1	2	1	1	1,25	1,00	1,82	2,00	2	2	2	2,00	2,00	1	2	1,50	2,00	2	1	1,50	2,00	1	1	1	1,00	1,00	1,50	2,00
32	1	3	1	3	2	2,25	2,00	1	3	2,00	2,00	2	2	2	1	1	2	2	1,50	2,00	1,91	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
33	2	1	1	3	3	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	3	3	3	1	2	2	2	1,75	2,00	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
34	1	3	3	1	3	2,50	3,00	1	3	2,00	2,00	1	1	1	3	1	1	1	1,50	2,00	1,91	2,00	3	2	2	2,33	2,00	3	2	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	3	3	3	3,00	3,00	2,50	3,00
35	1	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	1	3	2	1	1,75	2,00	2,55	3,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
36	1	3	1	1	2	1,75	2,00	1	1	1,00	1,00	2	2	2	1	1	1	1	1,00	1,00	1,36	1,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	1	2	1,50	2,00	2	2	2	2,00	2,00	1,90	2,00
37	2	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	2	3	3	3	2,75	3,00	2,91	3,00	3	2	3	2,67	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	2	2,67	3,00	2,80	3,00
38	2	3	2	3	3	2,75	3,00	1	3	2,00	2,00	3	3	3	1	1	1	1	1,00	1,00	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	3	2	2,50	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2,40	2,00
39	1	1	1	1	1	1,00	1,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	1	1	1	1,50	2,00	1,73	2,00	3	3	1	2,33	2,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2,80	3,00
40	1	3	1	1	2	1,75	2,00	1	2	1,50	2,00	2	2	2	1	1	1	1	1,00	1,00	1,45	1,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
41	1	3	1	3	3	2,50	3,00	1	3	2,00	2,00	2	2	2	1	1	1	1	1,00	1,00	1,82	2,00	1	2	2	1,67	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	3	3	2,67	3,00	2,10	2,00
42	2	3	2	3	3	2,75	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	1	3	2	1	1,75	2,00	2,45	2,00	2	3	3	2,67	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	2	3	2,67	3,00	2,80	3,00
43	1	3	2	3	3	2,75	3,00	2	3	2,50	3,00	2	2	2	1	2	2	1	1,50	2,00	2,18	2,00	1	2	2	1,67	2,00	1	2	1,50	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	1,80	2,00
44	1	1	2	1	1	1,25	1,00	2	1	1,50	2,00	2	2	2	1	1	1	1	1,00	1,00	1,27	1,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
45	1	1	2	1	1	1,25	1,00	2	1	1,50	2,00	2	2	2	1	1	3	1	1,50	2,00	1,45	1,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
46	2	2	1	1	2	1,50	2,00	1	2	1,50	2,00	1	1	1	1	2	1	1	1,25	1,00	1,36	1,00	1	2	2	1,67	2,00	2	1	1,50	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	1,80	2,00
47	1	3	3	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	3	3	3	1	2	2	2	1,75	2,00	2,45	2,00	3	3	2	2,67	3,00	2	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2,80	3,00
48	1	2	1	1	2	1,50	2,00	3	2	2,50	3,00	2	2	2	1	1	1	1	1,00	1,00	1,55	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	1	1	1,00	1,00	2	2	2	2,00	2,00	1,80	2,00
49	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1,00	1,00	1	1	1	1,00	1,00	2	1	1,50	2,00	1	2	1,50	2,00	1	2	2	1,67	2,00	1,40	1,00
50	1	2	1	1	2	1,50	2,00	2	1	1,50	2,00	2	2	2	1	1	1	2	1,25	1,00	1,45	1,00	2	3	3	2,67	3,00	1	3	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	3	3	3	3,00	3,00	2,50	3,00
51	1	3	1	1	1	1,50	2,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1,18	1,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
52	1	3	2	1	1	1,75	2,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	3	2	1	1	1,75	2,00	1,55	2,00	2	2	2	2,00	2,00	1	2	1,50	2,00	1	1	1,00	1,00	3	3	2	2,67	3,00	1,90	2,00
53	1	2	3	3	3	2,75	3,00	3	3	3,00	3,00	2	2	2	1	2	2	2	1,75	2,00	2,36	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	3	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	3	3	3	3,00	3,00	2,40	2,00
54	1	1	2	1	3	1,75	2,00	2	3	2,50	3,00	2	2	2	1	2	1	1	1,25	1,00	1,73	2,00	1	2	2	1,67	2,00	3	2	2,50	3,00	2	3	2,50	3,00	3	2	2	2,33	2,00	2,20	2,00

## ANEXO 7: BASE DE DATOS - CONTINUACIÓN

	Tipo	P1 El_erso	P2 El_osp	P3 El_roce	P4 El_Hos	R e cl.	R e cl.	P 5	P 6	C a p.	C a p.	P7 Los	Eval uación	Eval uación	P8 Ust ed	P9 El_erso	P10 El_Hos	P11 El_su	C c m.	C c m.	A c m.	A c m.	P 2.	P 3.	P 4.	Ei c a.	Ei c a.	P 5.	P 6.	Ei c e.	Ei c e.	P 7.	P 8.	E o.	E o.	P 9.	P 0.	P 1.	C al d.	C al d.	D e s.	D e s.
55	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1,00	1,00	1	1	2	1,33	1,00	1	2	1,50	2,00	1	1	1,00	1,00	2	2	2	2,00	2,00	1,50	2,00
56	2	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	1	1	3	1	1,50	2,00	2,45	2,00	1	2	2	1,67	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	3	3	3	3,00	3,00	2,20	2,00
57	1	1	1	1	2	1,25	1,00	1	1	1,00	1,00	2	2	2	1	1	1	2	1,25	1,00	1,27	1,00	2	1	1	1,33	1,00	2	2	2,00	2,00	1	1	1,00	1,00	2	2	2	2,00	2,00	1,60	2,00
58	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1	1	1	2	1,25	1,00	1,09	1,00	1	1	2	1,33	1,00	2	1	1,50	2,00	1	1	1,00	1,00	2	2	2	2,00	2,00	1,50	2,00
59	1	1	3	3	3	2,50	3,00	1	1	1,00	1,00	2	2	2	1	1	3	2	1,75	2,00	1,91	2,00	2	1	2	1,67	2,00	2	2	2,00	2,00	1	1	1,00	1,00	1	2	2	1,67	2,00	1,60	2,00
60	2	1	1	1	1	1,00	1,00	3	1	2,00	2,00	1	1	1	1	3	1	1	1,50	2,00	1,36	1,00	3	2	2	2,33	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2,10	2,00
61	1	2	1	2	2	1,75	2,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	1	1	1	1	1,00	1,00	1,82	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
62	1	1	2	1	1	1,25	1,00	2	2	2,00	2,00	1	1	1	2	2	2	1	1,75	2,00	1,55	2,00	2	2	2	2,00	2,00	1	2	1,50	2,00	1	1	1,00	1,00	2	2	2	2,00	2,00	1,70	2,00
63	1	3	3	3	1	2,50	3,00	3	1	2,00	2,00	1	1	1	1	2	1	1	1,25	1,00	1,82	2,00	2	2	2	2,00	2,00	1	2	1,50	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	1,90	2,00
64	1	1	1	1	3	1,50	2,00	2	1	1,50	2,00	1	1	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1,27	1,00	2	2	2	2,00	2,00	2	1	1,50	2,00	1	1	1,00	1,00	2	2	2	2,00	2,00	1,70	2,00
65	2	1	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	2	1	2	2	1,75	2,00	1,27	1,00	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	2	1	2	1,67	2,00	1,20	1,00
66	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	3	3	3	1	1	1	1	1,00	1,00	1,18	1,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00
67	1	1	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1	1	2	1	1,25	1,00	1,09	1,00	1	2	2	1,67	2,00	2	2	2,00	2,00	1	2	1,50	2,00	2	3	2	2,33	2,00	1,90	2,00