

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TESIS

“Gestión del talento humano y desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Microred de Salud del a provincia de Chupaca, región Junín – 2022”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTOR: Lazo Hinojosa, Rubi Ruperto

ASESOR: Martel y Bistamante, Rafael Porfirio

HUÁNUCO – PERÚ

2025

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

Políticas públicas, economía e inversión

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales.

Sub área: Economía, Negocios.

Disciplina: Negocios Administración

DATOS DE PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas Políticas públicas, economía e inversión

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 20044491

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22423351

Grado/Título: Maestro en Gestión y Negocios, mención en Gestión de Proyectos.

Código ORCID: N°0000-0002-2420-541X

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en Gestión Pública para el desarrollo social.	07750878	0000-4305-7758
2	Agui Esteban, Kely	Maestro en gerencia pública.	22498331	0000-0003-4952-780x
3	Huerto Orizano, Diana	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos.	40530605	0000-0003-1634-6674



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
P.A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **11:00 horas del día 28 del mes de noviembre del año 2025**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún
Mtra. Keli Agui Esteban
Mtra. Diana Huerto Orizano

Presidente
Secretaria
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 2082-2025-D-FCOMP-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA A CAUSA DEL COVID-19 EN LA MICRORRED DE SALUD DE LA PROVINCIA DE CHUPACA, REGIÓN JUNÍN – 2023**", presentado por el Bachiller, **LAZO HINOSTROZA, Rubi Ruperto**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo APROBADO con el calificativo cuantitativo de 15 (Quince) y cualitativo de BUENO (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 12:30 horas del día **28 del mes de noviembre del año 2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtro. William Giovanni Linares Beraún
DNI: 07750878
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758
PRESIDENTE

Mtra. Keli Agui Esteban
DNI: 22498331
Código ORCID: 0000-0003-4952-780X
SECRETARIA

Mtra. Diana Huerto Orizano
DNI: 40530605
Código ORCID: 0000-0003-1634-6674
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: RUBI RUPERTO LAZO HINOSTROZA , de la investigación titulada "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA A CAUSA DEL COVID-19 EN LA MICRORRED DE SALUD DE LA PROVINCIA DE CHUPACA, REGIÓN JUNÍN - 2022", con asesor(a) RAFAEL PORFIRIO MARTEL Y BUSTAMANTE, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1315-2021-D-FECMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 20 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 18 de julio de 2025



RICHARD J. SOLÍS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

94. HINOSTROZA LAZO, RUBI RUPERTO.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Politécnica del Perú Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

Esta Tesis ofrendo a Dios, porque siempre está conmigo.

A mi amada esposa: Martha Medina Pomalaya.

A mis adorados hijos:

Álvaro y Adriano.

AGRADECIMIENTO

A los docentes que me acompañaron durante este proceso.

A las personas que me apoyaron e hicieron posible que
culmine mi carrea profesional.

A mi asesor: Mg. Rafael P. Martel Bustamante, por
compartirme sus conocimientos.

A mi familia y amigos por acompañarme en este camino.

A mis colegas de la facultad, por compartir momentos muy gratos.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPÍTULO I.....	16
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	20
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	20
1.3. OBJETIVOS.....	21
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	21
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	21
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	22
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	22
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	23
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
CAPÍTULO II.....	16
MARCO TEÓRICO	16
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL	16

2.1.2.	A NIVEL NACIONAL	18
2.1.3.	A NIVEL LOCAL	21
2.2.	BASES TEÓRICAS.....	23
2.2.1.	TEORÍAS SOBRE EL TALENTO HUMANO	23
2.2.2.	HABILIDADES LABORALES	26
2.2.3.	CONOCIMIENTOS TEÓRICOS - TÉCNICOS PARA EL TRABAJO 28	
2.2.4.	ACTITUDES LABORALES.....	29
2.2.5.	APTITUDES LABORALES.....	32
2.2.6.	PRÁCTICA DE VALORES LABORALES	34
2.2.7.	DESARROLLO ORGANIZACIONAL.....	35
2.2.8.	MAGNITUD DE LA ORGANIZACIÓN	37
2.2.9.	TECNOLOGÍA ORGANIZACIONAL.....	39
2.2.10.	RELACIONES DE LA ORGANIZACIÓN CON EL AMBIENTE EXTERNO 41	
2.2.11.	OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN.....	43
2.2.12.	CULTURA ORGANIZACIONAL.....	45
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	46
2.4.	HIPÓTESIS	48
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL.....	48
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	48
2.5.	VARIABLES	49
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE (1)	49
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE (2).....	49
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES. (DIMENSIONES E INDICADORES)	49
CAPÍTULO III.....		52
MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		52
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	52

3.1.1.	ENFOQUE	52
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	52
3.1.3.	DISEÑO	52
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	53
3.2.1.	POBLACIÓN.....	53
3.2.2.	MUESTRA	53
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	54
3.3.1.	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	54
3.3.2.	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	54
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	54
CAPÍTULO IV.....		56
RESULTADOS.....		56
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS	56
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS	80
4.2.1.	PRUEBA DE LA NORMALIDAD PARA LA VARIABLE DE ESTUDIO 80	
4.2.2.	CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS GENERAL.....	81
4.2.3.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	82
CAPÍTULO V.....		87
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		87
CONCLUSIONES		91
RECOMENDACIONES.....		93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Aptitudes Laborales	34
Tabla 2 Operacionalización de Variables.....	50
Tabla 3 Población de la Investigación.....	53
Tabla 4 Sexo de los encuestados	56
Tabla 5 Edad de los encuestados.....	57
Tabla 6 Grado de instrucción de los encuestados	58
Tabla 7 Aplica frecuentemente la innovación en su trabajo.....	59
Tabla 8 Es organizado (a) en las labores de su área.....	60
Tabla 9 Maneja conocimientos Teóricos /Técnicos para desempeñar su labor	61
Tabla 10 Conoce el Texto Único de Procedimientos Administrativos de su área.....	62
Tabla 11 Existe automotivación laboral en su centro de trabajo.....	63
Tabla 12 Se están cumpliendo las metas laborales en su área	64
Tabla 13 Está dispuesto al cambio frecuentemente en su centro laboral	65
Tabla 14 ¿Realmente se encuentra involucrado con los objetivos de la Institución?.....	66
Tabla 15 En su área de trabajo practica valores como la puntualidad y responsabilidad.....	67
Tabla 16 En su Área de Trabajo se practican valores como el respeto mutuo	68
Tabla 17 El número de colaboradores de su área es suficiente para un buen servicio.....	69
Tabla 18 Se está atendiendo óptimamente la demanda de los usuarios en la Micro Red	70
Tabla 19 Los procesos de atención a los usuarios se encuentran bien diseñados	71
Tabla 20 Los procesos son eficaces en el servicio s los usuarios	72
Tabla 21 Eficiencia de los proveedores en cuanto a calidad del producto y entrega.....	73
Tabla 22 La mayoría de los usuarios se encuentran satisfecho con los servicios que brinda la Micro Red.....	74

Tabla 23 Se está logrando la Visión de la Institución.....	75
Tabla 24 Se están logrando las metas propuestas por la Institución	76
Tabla 25 Se están cumpliendo las normas y practicando valores en la Institución.....	77
Tabla 26 Se está atendiendo óptimamente la demanda de los usuarios en la Micro Red	78
Tabla 27 La imagen de la Institución ante los usuarios es positiva.....	79
Tabla 28 Prueba de normalidad de la variable para una muestra.....	80
Tabla 29 Correlación entre Gestión del talento humano y desarrollo organizacional.....	81
Tabla 30 Correlación entre las habilidades laborales y desarrollo organizacional.....	83
Tabla 31 Correlación entre conocimiento teórico y práctico y desarrollo organizacional.....	83
Tabla 32 Correlación entre actitudes laborales y desarrollo organizacional.	84
Tabla 33 Correlación entre aptitudes laborales y desarrollo organizacional.	85
Tabla 34 Correlación entre la práctica de valores laborales y desarrollo organizacional.....	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gestión del Talento Humano Mediante Competencias.....	26
Figura 2 El Desarrollo Organizacional como facilitador del cambio	37
Figura 3 Elementos de la Cultura Organizacional.....	46
Figura 4 Esquema Diseño de Investigación.....	53
Figura 5 Sexo de los encuestados.....	56
Figura 6 Edad de los encuestados.....	57
Figura 7 Grado de instrucción de los encuestados	58
Figura 8 Aplica frecuentemente la innovación en su trabajo.....	59
Figura 9 Es organizado (a) en las labores de su área	60
Figura 10 Maneja conocimientos Teóricos /Técnicos para desempeñar su labor.....	61
Figura 11 Conoce el Texto Único de Procedimientos Administrativos de su área.....	62
Figura 12 Existe automotivación laboral en su centro de trabajo.....	63
Figura 13 Se están cumpliendo las metas laborales en su área.....	64
Figura 14 Está dispuesto al cambio frecuentemente en su centro laboral ...	65
Figura 15 ¿Realmente se encuentra involucrado con los objetivos de la Institución?.....	66
Figura 16 En su área de trabajo practica valores como la puntualidad y responsabilidad.....	67
Figura 17 En su Área de Trabajo se practican valores como el respeto mutuo	68
Figura 18 El número de colaboradores de su área es suficiente para un buen servicio.....	69
Figura 19 Se está atendiendo óptimamente la demanda de los usuarios en la Micro Red	70
Figura 20 Los procesos de atención a los usuarios se encuentran bien diseñados	71
Figura 21 Los procesos son eficaces en el servicio a los usuarios.....	72
Figura 22 Eficiencia de los proveedores en cuanto a calidad del producto y entrega.....	73

Figura 23 La mayoría de los usuarios se encuentran satisfecho con los servicios que brinda la Micro Red.....	74
Figura 24 Se está logrando la Visión de la Institución	75
Figura 25 Se están logrando las metas propuestas por la Institución	76
Figura 26 Se están cumpliendo las normas y practicando valores en la Institución.....	78
Figura 27 Se está atendiendo óptimamente la demanda de los usuarios en la Micro Red	79
Figura 28 La imagen de la Institución ante los usuarios es positiva	80
Figura 29 Gráfica de dispersión de correlación entre variables	82

RESUMEN

La presente investigación lleva como título: “Gestión del talento humano y desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la provincia de Chupaca, región Junín – 2022”. El objetivo general fue: determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y el Desarrollo Organizacional en tiempos de Pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022. La metodología escogida fue la: aplicada, el enfoque: cuantitativo. El alcance o nivel: correlacional. Diseño: no experimental. Población. 183 colaboradores de diferentes modalidades de relación laboral de la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín. Muestra: 49 colaboradores. Técnica de recolección de datos: la Encuesta: Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario estructurado. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información: recogida la información y los datos de las diferentes serán procesadas a través del sistema informático Excel. La principal conclusión a la que se arribó fue afirmar que existe una relación directa entre la gestión del talento humano y el desarrollo organizacional. La motivación laboral se refiere a la capacidad de la institución para mantener comprometidos a sus colaboradores para garantizar la máxima productividad y así lograr los objetivos.

Palabras clave: Gestión del talento humano, Desarrollo organizacional, Colaboradores, Recursos humanos, Motivación laboral.

ABSTRACT

Thu tatlu ef thas rusuorch as: “Monogumunt ef himon tolunt ond ergonazotaenol divulepmunt an tamus ef pondumac diu te Cevad-19 an thu Huolth Macre nutwerk ef thu prevancu ef Chipoco, Jinán rugaen – 2022”. Thu gunurol ebjuctavu wos: te duturmanu thu rulotaenshap thot uxasts butwuun Himon Tolunt Monogumunt ond Ergonazotaenol Divulepmunt an tamus ef Pondumac diu te Cevad-19 an thu Huolth Macre nutwerk ef thu Prevancu ef Chipoco, Jinán Rugaen - 2022. Thu chesun muthedelegy wos: opplaud, thu oppreoch: qiontatotavu. Thu scepun er luvul: cerrulotaenol. Dusagn: nen-uxpuramuntol. Pepilotaen. 183 celloberoters ef daffurunt typus ef umpleymunt rulotaenshap ef thu Huolth Macre nutwerk ef thu Prevancu ef Chipoco, Jinán Rugaen. Somplu: 49 celloberoters. Doto celluctaen tuchnaqiu: thu Sirvuy: Doto celluctaen anstrimunts: Strictirud qiustaennoaru. Tuchnaqius fer precussang ond onolyzang anfermotaen: thu anfermotaen celluctud ond thu daffurunt doto wall bu precussud threigh thu Uxcul cempitur system. Thu moan cenclisaen ruochud wos te offarm thot thuru as o daruct rulotaenshap butwuun himon tolunt monogumunt ond ergonazotaenol divulepmunt. Werk metavotaen rufurs te thu anstatitaen's obalaty te kuup ats umpleyuus ungodud te giorontuu moxamim predictavaty ond this ochauvu ebjuctavus.

Keywords: Human talent management, Organizational development, Employees, Human resources, Work motivation.

INTRODUCCIÓN

La Organización Panamericana de la Salud. OPS (2017) refiere que a nivel regional existe una imperiosa necesidad de fortalecer la gestión y el desarrollo del capital humano para salud, tal como lo establece la Agenda de Salud sostenible para las Américas ASSA (2030), con Recursos Humanos en Salud (RRUS) competentes que apoyen el abordaje integral de la salud a través de la consolidación de la gobernanza y el liderazgo, el desarrollo de condiciones para el mantenimiento y el cuidado de la salud y la conformación de alianzas estratégicas con el sector educación para regular la formación en el ámbito de la salud a fin de responder a las necesidades de la población de manera integral.

El informe “Ineficiencias del sector salud están afectando a millones peruanos 2019”, anuncia que el Perú está atrasado en metas y objetivos hacia el logro de la cobertura Universal de Salud (CUS), en la búsqueda de un sistema universal equitativo y solidario. Sin embargo, al igual que muchos países de la región presenta aún notorias e injustas desigualdades socioeconómicas que afectan y determinan la salud de millones de personas.

El Plan Estratégico Institucional 2015 - 2018 de la Dirección Regional de Salud de la Región Junín dispone como marco básico de la política de salud que se establece proteger la dignidad de la persona humana. Promoviendo para ello la salud previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de todos los habitantes de la región y del del país, así mismo proponiendo y conduciendo los lineamientos de políticas sanitarias en concertación con todos los sectores públicos y actores sociales.

La DIRESA y la Micro Red de la provincia de Chupaca, Región Junín no son ajenas a los problemas descritos y se hace inevitable realizar la investigación sobre la Gestión del Talento Humano y Desarrollo Organizacional en Tiempos de Pandemia a Causa del COVID- 19.

De lo descrito anteriormente formulamos la siguiente pregunta de investigación: ¿cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del

Covid-19 en la micro red de salud de la provincia de Chupaca, Región Junín – 2022? La investigación aporta estudios e investigaciones relacionadas a la gestión del talento humano y desarrollo organizacional, dentro de las entidades del sector salud que buscan ofrecer servicios de calidad; ya que, los temas analizados fueron de suma importancia para la mejora continua de las organizaciones que se encuentran en una constante actualización.

El objetivo general de la investigación es determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la provincia de Chupaca, Región Junín – 2022. Algunas limitaciones fueron que por razones de pandemia muchos de los colaboradores del de la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022, estuvieron laborando bajo la modalidad remota, esto limitó la obtención de información.

Así mismo los datos pocas veces pueden ser verificados independientemente. Se indagó la opinión de los colaboradores de la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022 sobre el tema y puedan contener varias fuentes potenciales de sesgo a las que fuimos respetuosos.

La técnica de recolección de datos fue a través de la encuesta y el instrumento el cuestionario, una vez recogida la información y los datos de fuentes primarias y secundarias, así como directas e indirectas; fueron procesadas a través de los sistemas informáticos Excel y/o SPSS. La presentación de datos fue a través de tablas de distribución porcentual y sus respectivos gráficos

Como principal conclusión podemos afirmar que existe una relación directa entre la gestión del talento humano y el desarrollo organizacional de acuerdo a las opiniones, como se puede observar lo relacionado al tema de motivación laboral, 25% muy en desacuerdo.

La motivación laboral se refiere a la capacidad de la institución para mantener comprometidos a sus colaboradores para garantizar la máxima productividad y así lograr los objetivos, entre ellos el desarrollo organizacional

institucionales.

El trabajo de investigación consta de los siguientes apartados: Capítulo I: Problema de Investigación. Capítulo II: Marco Teórico. Capítulo III: Metodología de la Investigación. Capítulo IV: Resultados. Capítulo V: Discusión de Resultados. Conclusiones y Recomendaciones. Referencias bibliográficas y Anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La Organización Mundial de la Salud -OMS- (2006) explica que los Recursos Humanos en Salud son el conjunto de personas de distintas profesiones y ocupaciones que se forman y trabajan para mejorar la salud de la población. Bajo este concepto y en el marco de lo que busca a nivel mundial desde el 2015 con la “Agenda 2030 Para el Desarrollo Sostenible”, se ha reconocido que son el componente fundamental para garantizar una atención de calidad a la población.

La Organización de la Naciones Unidas. ONU (2015) señala que lo anterior demanda mayor inversión en reclutamiento, contratación, perfeccionamiento, capacitación y retención del personal de salud en los países en desarrollo, estableciendo como indicador la densidad y la distribución del personal sanitario.

La Organización Panamericana de la Salud. OPS (2017) refiere que a nivel regional existe una imperiosa necesidad de fortalecer la gestión y el desarrollo del capital humano para salud, tal como lo establece la Agenda de Salud sostenible para las Américas ASSA (2030), con Recursos Humanos en Salud (RRUS) competentes que apoyen el abordaje integral de la salud a través de la consolidación de la gobernanza y el liderazgo, el desarrollo de condiciones para el mantenimiento y el cuidado de la salud y la conformación de alianzas estratégicas con el sector educación para regular la formación en el ámbito de la salud a fin de responder a las necesidades de la población de manera integral.

El informe “Ineficiencias del sector salud están afectando a millones peruanos 2019”, anuncia que el Perú está atrasado en metas y objetivos hacia el logro de la cobertura Universal de Salud (CUS), en la búsqueda de un sistema universal equitativo y solidario. Sin embargo, al igual que muchos países de la región presenta aún notorias e injustas desigualdades

socioeconómicas que afectan y determinan la salud de millones de personas.

Su sistema de salud segmentado y fragmentado la falta de inversión de una buena gestión de recursos produce servicios ineficaces que no responden a las necesidades de la población, desencadenando una grave una grave crisis. Reflejo de ello es la insatisfacción de los usuarios de los servicios de salud y los problemas en la calidad de atención, que han sido ampliamente descritos en diversos estudios de investigación en el sector en los últimos años.

En las últimas décadas han sido múltiples los esfuerzos desde el Ministerio de Salud para abordar los problemas del sector salud de los peruanos, siendo los Recursos Humanos en Salud del centro y factor clave para producir servicios de adecuada calidad que garanticen la atención de las personas de forma eficiente.

Por lo que resulta importante reconocer las lecciones aprendidas en los últimos años en el 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, así como las deficiencias que se puedan estar generando en estos aspectos que limitan el avance del desarrollo de los Recursos Humanos en Salud, generando una repercusión negativa en la calidad de atención a la población. Los avances en el desarrollo en el campo del Talento Humano en salud significan entender el personal de salud en un número mínimo adecuado, con las competencias técnicas necesarias para poder resolver los problemas de salud con calidad y adecuadamente distribuidos geográficamente, de acuerdo con las necesidades socio sanitarias de cada región.

De La Cruz (2020) la situación en los Centros de Salud es compleja. No sólo existe incertidumbre y presión en los diferentes tipos de servicios, sino aparece el agotamiento físico y mental, el tormento de las decisiones difíciles y el dolor de perder pacientes y colegas, todo esto además del riesgo de infección latente.

Personal médico y administrativo mientras tanto pueden infectarse o

reciben equipos que no pueden cumplir con los requisitos, además de las preocupaciones por su seguridad personal, los trabajadores de salud están muy ansiosos por el riesgo de transmitir la infección a sus familiares, por si fuera poco, los colaboradores de salud que tengan en casa a padres ancianos o niños infantes se verán afectados drásticamente por la situación.

Los trabajadores de salud a diferencia de los ventiladores o plantas de oxígeno no pueden fabricarse con urgencia ni funcionan al ciento por ciento durante largos periodos, resulta esencial que los gobiernos vean a los médicos y trabajadores de salud no simplemente como piezas, sino como personas humanas con familias con sueños y emociones permanentes.

El Plan Estratégico Institucional 2015 - 2018 de la Dirección Regional de Salud de la Región Junín dispone como marco básico de la política de salud que se establece proteger la dignidad de la persona humana. Promoviendo para ello la salud previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de todos los habitantes de la región y del del país, así mismo proponiendo y conduciendo los lineamientos de políticas sanitarias en concertación con todos los sectores públicos y actores sociales.

En concordancia con la 13° Política de Estado, siendo de competencia del Sector Salud el acceso universal a los Servicios de salud y a la Seguridad Social. Tiene como compromiso asegurar que las condiciones para un acceso universal a la salud, sea en forma gratuita, continua, oportuna y de alta calidad con prioridad a las poblaciones más vulnerables del país.

Los problemas de la gestión del talento humano repercuten en el desarrollo de la organización o institución y que el progreso de ella se tendrá que involucrar a las personas que trabajan día a día, buscar su adaptación al cambio y a la mejora continua Asimismo poder medir lo que ocurre y tomar decisiones acertadas

Se consideran “cargos de confianza” como las Direcciones Regionales de Salud, Redes y Hospitales. Puestos que son ocupados en muchos de los casos por personas que desconocen la gestión pública, muchos directores no conocen los objetivos de la institución conllevando ello a una inadecuada

planificación, organización y control del personal. Desabastecimiento de insumos y otros en cada establecimiento del país y genera insatisfacción en los usuarios.

Por otra parte, las instituciones públicas cuentan con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Manual de Procedimientos (MAPRO) entre otros documentos de gestión que guían la funcionabilidad técnico-administrativa los mismos, que se encuentran desactualizados en muchos de los casos en los establecimientos de salud problema que genera que no permita avanzar a que la institución, que redundaría en bienestar de los usuarios.

La DIRESA y la Micro Red de la provincia de Chupaca, Región Junín no son ajenas a los problemas descritos y se hace inevitable realizar la investigación sobre la Gestión del Talento Humano y Desarrollo Organizacional en Tiempos de Pandemia a Causa del COVID- 19. Se observan problemas como funcionarios con poco conocimiento sobre la gestión pública, carencia de profesionales altamente capacitados, desabastecimiento de medicinas insumos y materiales, la falta de equipamiento entre otros es una situación que se refleja en los indicadores sanitarios.

La gestión del talento humano no ha sido la óptima en los últimos años en el sector, incrementándose el contrato de personal, pero no con el perfil capacidades y de compromisos en las actividades dirigidas a la salud de la población, inadecuada distribución del recurso, destinando empleados a establecimientos que ya cuentan con gran cantidad de personal y desabasteciendo a otros que carecen de médicos enfermeras, obstetras y personal administrativo, sobre todo.

Frente a la problemática descrita, nuestro trabajo de investigación tiene como objetivo: determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y el Desarrollo Organizacional en tiempos de Pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y el Desarrollo Organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1. ¿Qué efectos producen las habilidades laborales en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022?
2. ¿Cómo influyen los conocimientos teóricos y técnicos en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022?
3. ¿De qué manera repercuten las actitudes laborales en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022?
4. ¿En qué grado favorecen las aptitudes laborales en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022?
5. ¿Qué vínculos existe entre la práctica de valores laborales y el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL.

Determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y el Desarrollo Organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Establecer qué efectos producen las habilidades laborales en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.
2. Precisar cómo influyen los conocimientos teóricos y técnicos en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.
3. Fijar de qué manera repercuten las actitudes laborales en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.
4. Identificar en qué grado favorecen las aptitudes laborales en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.
5. Analizar qué vínculos existe entre la práctica de valores laborales y el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación aportó en estudios e investigaciones

relacionadas a la gestión del talento humano y desarrollo organizacional, dentro de las entidades en el rubro de la salud que buscan ofrecer servicios de calidad; ya que, los temas analizados fueron de suma importancia para la mejora continua de las organizaciones que se encuentran en una constante actualización.

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La presente investigación, sirve para sustentar y difundir las teorías en las que nos basamos para referirse al tema de Gestión del Talento Humano; la que nos da a conocer la importancia del talento humano, ya que hoy en día es considerado el principal factor en las organizaciones.

Por tal motivo es vital mantener al personal capacitado y en constantes actualizaciones para que contribuyan al logro de objetivos y metas, asimismo esto repercutirá directamente en el desarrollo organizacional debido a que le facilitará el proceso de adaptación a los cambios, planeación dentro de la organización, contribuir a que los colaboradores tengan la capacidad de tomar decisiones y dar soluciones de manera óptima.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La presente investigación contribuye a que las persona que dirigen estas organizaciones puedan identificar sus fortalezas y debilidades en relación con la gestión del talento humano y el desarrollo organizacional; que conozcan la importancia que tienen ambas variables para poder desenvolverse con éxito en su ámbito laboral, familiar y social en general.

También se analizó el grado de influencia de ambas variables en la resolución de problemas que se presentan producto de los diversos cambios que vienen surgiendo a nivel del sector salud; lo cual permite mantener un buen clima institucional que generará las condiciones más adecuadas posibles para que los usuarios reciban una mejor atención.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Este trabajo de investigación constituye una contribución importante, ya que las personas podrán utilizar estos mismos cuestionarios para futuras investigaciones por tratarse de instrumentos validados por expertos.

Finalmente, con la presente investigación busca generar y profundizar estudios relacionados con la gestión del talento humano y su relación con el desarrollo organizacional en el sector salud en tiempos de pandemia.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Según Ávila (2001), una limitación en la investigación consiste en que se deja de estudiar un aspecto del problema debido por alguna razón. Algunas limitaciones que se encontraron durante la presente investigación fueron:

Limitaciones en el recojo de datos: por razones de pandemia muchos de los colaboradores del de la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022, estuvieron laborando bajo la modalidad remota, esto limitó la obtención de información.

Limitaciones de datos auto informados: por el hecho de que pocas veces pueden ser verificados independientemente. Se indagó la opinión de los colaboradores de la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022. Sobre sus diferentes apreciaciones pueden existir algunos pesos o influencias desproporcionadas, por temor a las represalias de sus superiores.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Hernández y Fernández (2014). Es necesario considerar otro aspecto importante del planteamiento del problema: la viabilidad del estudio; para ello, debimos tomar en cuenta la disponibilidad de tiempo, recursos financieros, humanos y materiales que determinaron, en última

instancia, los alcances de la investigación.

Viabilidad Técnica: Existieron los recursos humanos necesarios (asesor, investigador, encuestadoras, etc.) para llevar o investigación.

Viabilidad Económica: Se contó con los medios económicos suficientes para llevarla a cabo y ser puestos en marcha.

Viabilidad Temporal: La investigación ser realizó a lo largo de un tiempo determinado, aproximadamente ocho meses y, por lo tanto, se consideró viable.

Viabilidad Ética: Los métodos que se emplearon para desarrollar la investigación no van en contra de la ética, de la moral ni de las buenas costumbres. Y no colisiona tampoco con ningún aspecto legal.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Matabajoy-Montilla (2017) “Procesos de desarrollo del talento humano en una clínica de especialidades de Pasto-Colombia”. Programa de Psicología. Universidad de Nariño, Colombia Objetivo: Se caracterizó los procesos de desarrollo de talento humano capacitación, calidad de vida laboral, salud laboral, clima organizacional y evaluación de desempeño en una clínica de especialidades de la ciudad de Pasto-Colombia. Principales conclusiones:

Por medio de la presente investigación se logró caracterizar los procesos de desarrollo de talento humano, de igual forma se reconoció la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de capacitación, calidad de vida laboral y evaluación de desempeño.

Se logró evidenciar la percepción que tienen los colaboradores de la clínica sobre el proceso de capacitación, identificando la importancia que le dan a la detección de necesidades, la creación de planes de capacitación, la evaluación de dichos procesos y el seguimiento de las capacitaciones, pues es necesario verificar si los conocimientos que se imparten en las capacitaciones son aplicados en la dinámica del trabajo.

Se identificó la relevancia que dan los colaboradores a las subcategorías significado del trabajo y compromiso laboral, por lo cual es necesario continuar fortaleciendo estos procesos para contribuir al bienestar y a la percepción que tienen de su lugar de trabajo, dado que puede influir en su rendimiento laboral y reflejado en la productividad y calidad.

Alonso (2018) en su trabajo de investigación: “*Caracterización de la gestión del talento humano en el Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos de Cuba*”. Objetivo: Caracterizar la gestión del talento

humano en el Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos.
Resultados:

Se obtuvo la información correspondiente a 33 trabajadores, el 72.7% femenino y 23.7% masculino; 66.7% en rango de edades 30 y 49 años. El 72.7% refirió que siempre recibían evaluaciones sobre sus competencias y resultados de trabajo y el 60.6% reconoció que se evaluó su adecuación al puesto.

Una motivación para permanecer es la posibilidad de alcanzar un desarrollo técnico y profesional (81.8%). La organización se caracteriza por una buena dirección (66.7%) y existencia de problemas laborales desafiantes (45.5%). El 66.7% señala que no siempre los recursos materiales son suficientes y el 48.5% que solo en ocasiones sentían tener libertad y control no excesivo del trabajo.

Conclusiones: La percepción sobre la gestión del talento humano en la institución es positiva, aunque existen reservas de mejora identificables, en especial aquellas relacionadas con la escasez de recursos materiales, y el pobre estímulo por las nuevas ideas lo que genera ambientes laborales y situaciones no deseables para una adecuada gestión del talento.

Scarpetta (2021) *“Retos del Talento Humano en Tiempos de Pandemia. Covid-19”*. Objetivo indagar acerca de los retos que enfrenta el área de talento humano al interior de las organizaciones en tiempos de pandemia Covid-19, Metodología: método inductivo, con el fin de dar respuesta a la pregunta generada a partir de la temática

Resultados. El COVID-19 ha generado grandes retos, pero en particular para el sector laboral, ya que ha demandado grandes cambios en la forma de trabajo de diferentes industrias, con la finalidad de poder asegurar su continuo funcionamiento; destacando que una de las estrategias claves para seguir adelante ha sido abordado mediante el proceso y uso de las herramientas tecnológicas como es el teletrabajo o trabajo a distancia, así como la adaptación al mercado ante las

circunstancias adversas. Principales conclusiones:

Canales de comunicación y/o consulta psicológica que le permitan al empleado tener una orientación oportuna como medida preventiva a factores de riesgo psicosocial. Adicional a ello, generar espacios virtuales para realizar actividades dinámicas como concursos, dramatizados, o actividades similares que motiven a los empleados y les permitan distraer su mente con el fin de tener un mejor enfoque y mejores resultados en su trabajo.

Espacios virtuales mediante reuniones o conferencias donde se fomente la meditación guiada y/o liberación de emociones negativas que puedan afectar la productividad laboral del empleado, todo en pro de su salud mental.

Condiciones mínimas que debe tener una persona en teletrabajo, (pantallas, teclados, sillas, mesas) etc. Iniciar con el análisis de puesto de trabajo en casa, para identificar riesgos laborales, que puedan afectar la salud de los trabajadores, y de esta manera garantizar un buen desempeño laboral.

Proponer alternativas de mejora encaminadas a corregir y/o mitigar los problemas de salud física y mental de los trabajadores mediante un plan de Bienestar Laboral.

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

Los autores Aguilar y Manrique (2018) en su investigación: *“Gestión del Talento Humano en los Trabajadores de la Red de Salud Tayacaja, Región Huancavelica 2018”*. Para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud. Objetivo general: Describir la gestión del talento humano en los trabajadores de la Red de Salud Tayacaja Región Huancavelica 2018.

Conclusiones: 1. Se identificó el 92.9% de los trabajadores perciben de manera buena la gestión del talento humano en el personal de la red de Salud Tayacaja Región Huancavelica 2018. 2. Se identificó

que el 91,4% de los trabajadores, considera buena la admisión de personas en la gestión del talento humano de la Red de Salud Tayacaja Región Huancavelica 2018. 3. Se identificó el 88,6% de los trabajadores perciben de manera buena la dimensión aplicación de personas en la gestión del talento humano de la Red de Salud Tayacaja Región Huancavelica 2018. 4. Se identificó el 85,7% de los trabajadores perciben de manera buena la dimensión compensación de personas en la gestión del talento humano de la Red de Salud Tayacaja Región Huancavelica – 2018. 5. Se identificó el 61,4% de los trabajadores perciben de manera buena la dimensión desarrollo de personas en la gestión del talento humano de la Red de Salud Tayacaja Región Huancavelica 2018.

Los investigadores Ccorimanya y Kana (2018) Comunicación Interna en la Gestión del Talento Humano de los Trabajadores de la Microred 15 de agosto de la Red de Salud Arequipa Caylloma”. El objetivo general fue: identificar la situación actual de la comunicación interna en la gestión del talento humano de los trabajadores del Micro Red 15 de agosto de la Red de Salud Arequipa Caylloma en primer trimestre año 2018. Principales conclusiones:

Primera. Las funciones de la comunicación interna de la Micro Red de salud 15 de agosto no están definidas y no son claras, no se cuenta con la noción correcta de elaborar una buena gestión de comunicación formal. La función de explicación es la que encuentra una mayor dificultad, ya que existe una desinformación en cuanto al motivo por el que se toman ciertas decisiones en cuanto a las actividades que se realizan, un mayor porcentaje se identifica con ello, siendo dicha función la que encuentra falencias en su proceso. Segunda. La investigación realizada en la Micro Red de Salud 15 de agosto determina que los flujos de comunicación interna en los trabajadores son de forma ascendente donde los trabajadores utilizan este medio comunicación que va hacia sus superiores dando así directrices fijadas por la dirección, teniendo y realizando tramites, de la vía hacia arriba. Tercera. La presente

investigación realizada en la Micro Red de salud 15 de agosto determina que la comunicación informal facilita la comunicación interna, un porcentaje minoritario se identifica como medio para comunicar a sus superiores, siendo dicha función la que se encuentra falencia en su proceso.

Espinoza y Lora (2020) "*Gestión del Talento Humano y Satisfacción laboral en la Gerencia Regional de Salud La Independencia, en tiempos COVID-19*". Grado Académico de Maestra en Administración de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. La finalidad de decidir la interacción entre la administración del ingenio humano con la satisfacción gremial en la Gerencia Regional de Salud La Independencia, en tiempos Coronavirus. Se desarrolló una indagación descriptiva-correlacional involucrando a 106 trabajadores. Se aplicó una encuesta organizada encontrando como consecuencia que la Administración del Ingenio Humano es mayoritariamente Mala (51,9%); las interacciones interpersonales Regulares (45,3%), los estilos de dirección Nada Coherentes (52,6%), los sentidos de pertenencia Bajos (48,1%) y la retribución y seguridad fueron No Adecuados (46,2%). Además, se obtuvo un grado de Insatisfacción Gremial (48,1%) entre el personal de la Gerencia Regional de Salud La Independencia.

Se concluye la existencia de una interacción significativa. 1. La Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente ($p < 0,05$) con la satisfacción laboral en la Gerencia Regional de Salud La Libertad, en tiempos COVID-19. 2. Las relaciones interpersonales inherentes a la gestión del talento humano fueron mayoritariamente regulares (45,3%) y se relacionan significativamente ($p < 0,05$) con la satisfacción laboral, en tiempos COVID19. 3. Los sentidos de pertenencia inherentes a la gestión del talento humano, fueron mayoritariamente Bajos (48,1%) y se relacionan significativamente ($p < 0,05$) con la satisfacción laboral, en tiempos COVID-19. La retribución y estabilidad inherentes a la gestión del talento humano fue mayoritariamente No Adecuada (46,2%) y se relacionan

significativamente ($p < 0,05$) con la satisfacción laboral, en tiempos COVID19.

2.1.3. A NIVEL LOCAL

El autor Omonte (2016) en su tesis “Evaluación del Desempeño y Desarrollo Laboral del Talento Humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, Huánuco 2014”. Objetivo general: Determinar la relación entre la evaluación del desempeño y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari de Huánuco, durante el 2014.

Principales conclusiones: En las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería en estudio, que el 34,2% (13) pertenecieron al intervalo de edades entre 30 a 40 años y 41 a 50 años respectivamente. Las edades mínimas y máximas se ubican entre los 29 a 67 años; la mediana es de 43.5 años; con una media de 46.13 años de edad con una desviación estándar de +/- 10.883 años. El 89,5% (34) fueron del sexo femenino; y la mayoría refirieron estar casados/as con 65,8% (25). En las características laborales de los profesionales de enfermería en estudio, se identificó que 71,1% (27) tuvieron la condición de nombrados, el 84,2% (32) desempeñan la función de enfermera asistencial; también se destaca que la mayoría de ellos trabaja en el servicio de hospitalización 36,8% (14); y por último el 44,7% (17) de enfermeros/as tienen entre 1 a 5 años de servicio. El nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en estudio, se observó que 31,6% (12) se hallaban en la categoría de muy bueno y bueno y 21,1% (8) en el excelente. En contraste, el 15,8% (6) de los profesionales de enfermería fueron evaluados en el desempeño regular.

Chávez (2022) “Efecto de la Gestión de Recursos Humanos en la Productividad Laboral en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay, 2021”. Tesis de Doctor en Ciencias Médicas. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Objetivo general: evaluar el impacto de la gestión de recursos humanos en la productividad de los trabajadores de la salud que laboran en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega,

2021. El nivel del estudio fue explicativo en cuanto propuso una solución al problema planteado.

En términos de tiempo es transversal, ya que las herramientas de recolección de datos se utilizaron en un momento. Es de carácter cuantitativo, ya que se calcularon los datos obtenidos de la muestra de estudio. Según la investigadora, fue de naturaleza observacional ya que ninguna de las variables fue manipulada. Según el diseño de medición de las variables del estudio, fue prospectivo ya que los datos fueron recolectados de fuente primaria. En cuanto al número de variables, es analítico porque se miden dos variables de estudio y la tercera es una variable interviniente. Conclusiones más importantes: 1. El impacto de la gestión del empleo es positivo en la productividad de los trabajadores de la salud (valor de p 0,003). 2. El impacto de la gestión de recursos humanos es positivo en la productividad de un trabajador sanitario (valor de p 0,000). 3. El impacto de la gestión de la compensación es positivo en la productividad de los trabajadores de la salud (valor de p 0,004). 4. El impacto de la gestión de recursos humanos es positivo en la productividad de los trabajadores de la salud (valor de p 0,003).

Solano (2017) Gestión del talento humano y el desempeño laboral 2017, Universidad de Huánuco. Maestría. Objetivo: Medir la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Empresa Seda Huánuco, sede central Periodo–2017. Conclusiones: En el cuadro N°27 se muestra la relación positiva entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, luego de medir las variables donde a través del coeficiente de correlación de Pearson (0.627), se obtuvo un valor de significancia bilateral de (0.000) que es menor a 0.05; por lo que se puede afirmar que la Gestión del Talento Humano se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Empresa Seda Huánuco, sede central –Periodo2017. Del mismo modo, según las encuestas realizadas, el resultado del cuadro N° 12 y el gráfico N°11, muestra que el 98.05% de los 154 encuestados respondieron que siempre consideran que existen buenas relaciones entre los trabajadores. En tal sentido se

ha contrastado la hipótesis planteada como se observa en el cuadro N°16 y el gráfico N°15, donde el 99,35% de los 154 encuestados, respondieron que siempre realizan su trabajo a tiempo.

Demostrando que la mayoría de los talentos está en el puesto que debe de estar. Así mismo, en el Anexo 04 se pudo observar que el clima laboral aceptable por lo que se concluye que la actual forma de trabajar con el talento humano es positiva y en la medida que está operando lo hace a favor del trabajador. Se muestra la relación positiva entre la integración de personas y el desempeño laboral, luego de medir las variables donde a través del coeficiente de correlación de Pearson (0.277), se obtuvo un valor de significancia bilateral de (0.001) que es menor a 0.05; por lo que se puede afirmar que la integración de personas se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Empresa Seda Huánuco, sede central –Periodo 2017. Según las encuestas realizadas, en el cuadro 4 y el gráfico 3, muestra que el 100% de los encuestados respondieron que siempre perciben los beneficios de un contrato bajo la modalidad D.L 728. Se ha contrastado la hipótesis planteada como se observa en el cuadro 25 y el gráfico 24, donde 96,1% de los encuestados, respondieron que siempre fueron informados sobre la filosofía de trabajo.

2.2. BASES TEÓRICAS

Se presentan las bases teóricas que sustentan la investigación sobre la Gestión del Talento Humano y el Desarrollo Organizacional en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca. En ese sentido se consideran varios autores y teorías que se vinculan directamente con el proyecto. Sobre ese particular señalamos las siguientes teorías con sus respectivos creadores:

2.2.1. TEORÍAS SOBRE EL TALENTO HUMANO

Los autores Andrev y Sieber (1999) indican que:

La gestión del conocimiento implica el proceso que continuamente asegura el desarrollo y la aplicación de todo tipo de conocimientos

pertinentes de una organización, con el objeto de mejorar su capacidad de resolución de problemas para centrar a la sostenibilidad de sus ventajas competitivas.

De acuerdo con lo expresado por los autores, un sistema de gestión del conocimiento permite la reutilización de la información almacenada en la organización y su incorporación progresiva por el talento humano en los diversos procesos funcionales u operacionales, integrando así los sistemas existentes, mientras se permite la durabilidad de la información.

Así mismo Barney y Arian (2001) plantean que:

Las organizaciones son diferentes entre sí en función de los recursos y las capacidades que poseen en un momento determinado de su existencia; donde posteriormente puntualizan que los recursos vienen a constituir los activos tangibles e intangibles que una empresa emplea para formular e implantar sus estrategias, clasificándolos en físicos, intangibles, de capital humano y de capital organizacional, los cuales se integran en procesos y rutinas operativas y administrativas denominadas capacidades.

Desde dicha perspectiva teórica, se logra identificar que entre los recursos de capital humano de una organización se cuenta con el personal que ejerce los distintos cargos y sus diversas competencias, entre las cuales destacan de forma contundente el conocimiento que poseen, su liderazgo, su grado de capacitación, la forma en que toman decisiones, su capacidad de adaptación, su habilidad para poder trabajar en equipo, su manejo de las relaciones interpersonales, su potencial de aprendizaje, así como muchos otros aspectos psicológicos y sociológicos que fomentan su capacidad de trabajo y la transformación de una organización tradicional a una inteligente.

Paralelamente, en el marco del tema de la sociedad del conocimiento se aprecia que las organizaciones inteligentes requieren el perfeccionamiento de todos sus recursos, aumentando su nivel de inteligencia organizacional para simplificar sus operaciones y estar en

sintonía con los avances tecnológicos; logrando distinguirse de las organizaciones tradicionales por la capacidad que posee y desarrolla su talento humano para intervenir en forma ventajosa sobre una realidad que plantea al mundo como cambiante, complejo e impredecible; todo ello por medio del uso de la información y el conocimiento, para lograr facilitar el proceso de toma de decisiones.

Partiendo de los supuestos anteriores, se entiende entonces que si una organización no forma a su talento humano desde el enfoque de la gestión del conocimiento, generalmente la información comunicada para la toma de decisiones puede contener errores o imprecisiones que pueden afectar negativamente los procesos; a la vez de utilizarse en intereses personales poco éticos o bien resultar confusa e incoherente para garantizar la validez de las operaciones desarrolladas, dejando también de administrar de forma eficiente los recursos de todo tipo con los que se cuenta para la puesta en marcha de la gestión estratégica.

Chávez y Torres (2012), dicen que: El enfoque de la organización inteligente ofrece una serie de pautas que pueden coadyuvar los cambios requeridos en el modelo tradicional de gerencia, para lograr integrarlos y proveer los recursos que demandan los esfuerzos realizados por el talento humano, especialmente con la puesta en práctica de los procesos.

De la misma forma Matsushita (2014) recomienda una gerencia que deba desenvolverse bajo una política de dirección abierta, donde se presente confianza en los empleados, comunicación fácil dentro de la empresa, alta moral de los trabajadores y, sobre todo, solidaridad empresarial.

Según la opinión de Torres (2011), señala que: Es totalmente factible reconocer que las organizaciones inteligentes presentes en un mundo tan complejo e impredecible conforman, en opinión de una estructura integrada que trabaja como un todo, siendo capaz de tejer permanentemente la habilidad de cambiar la esencia de su carácter;

contando con valores, hábitos, políticas, programas, sistemas y estructuras que apoyan y aceleran el aprendizaje organizacional.

Figura 1

Gestión del talento humano mediante competencias



Nota. En el gráfico se muestra la gestión del talento humano mediante competencias. Fuente: www.google.com/EVOLUCN+DEL+TALENTO+HUMANO.

2.2.2. HABILIDADES LABORALES

Eni habilidad laboral se podría definir como la capacidad, real y demostrada, para realizar con éxito una actividad de trabajo específica. A continuación, una exploración bibliográfica que permitirá ampliar este concepto.

El autor Sagi-Vela define la competencia laboral como el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una responsabilidad o aportación profesional, aseguran su logro.

Vargas et al. (2001) señalan que: competencia laboral es la capacidad de desempeñar efectivamente una actividad de trabajo movilizand los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos que tal actividad supone. El trabajo

competente incluye la movilización de atributos del trabajador como base para facilitar su capacidad para solucionar situaciones contingentes y problemas que surjan durante el ejercicio del trabajo. (p. 30).

El ensayista Spencer (1993) dice que: Una competencia laboral es una característica subyacente en un individuo que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a un desempeño superior en un trabajo o situación. Y explica que:

- Característica subyacente significa que la competencia es una parte profunda de la personalidad y puede predecir el comportamiento en una amplia variedad de situaciones y desafíos laborales.
- Estándar de efectividad significa que la competencia realmente predice quién hace algo bien o pobremente, medido sobre un criterio general o estándar. Ejemplos: el volumen de ventas en dólares para vendedores o el número de clientes que compran un servicio.
- Concluye que las competencias son, en definitiva, características fundamentales del hombre e indican formas de comportamiento o de pensar, que generalizan diferentes situaciones y duran por un largo período de tiempo.

El estudioso Mc. Clelland (1989) señala que las características personales son la causa de un rendimiento eficiente en el trabajo, pudiendo tratarse de razones, enfoques de pensamiento, habilidades o del conjunto de los conocimientos que se aplican.

Las competencias más que hacer una referencia a lo que una persona hace habitualmente, centran su objetivo en lo que una persona sería capaz de hacer cuando se le demanda. Puntualizan Boyatzis y Spencer y Spencer, las competencias hacen referencia a cualquier característica individual que pueda medirse con fiabilidad y que permita pronosticar el desempeño excelente de una persona en un puesto de

trabajo.

2.2.3. CONOCIMIENTOS TEÓRICOS - TÉCNICOS PARA EL TRABAJO

La Enciclopedia Concepto (2020) indica que:

Se conoce como conocimiento técnico o simplemente técnica al tipo de saberes aplicados que comúnmente implican destrezas manuales e intelectuales, así como el uso de herramientas y de otros conocimientos secundarios. Su nombre proviene del griego *Techné*, que significa oficio.

Este tipo de conocimientos son propios del ser humano y surgen de la necesidad de alterar el entorno para hacerlo más habitable. Para adaptar el mundo a nuestras necesidades, actualmente se combinan técnica y ciencias, es decir, se utiliza la tecnología.

El conocimiento técnico puede aplicarse a diversas áreas del saber y de la vida del ser humano, desde la utilización de herramientas, la reparación, la puesta en marcha de sistemas, hasta las diversas formas del arte: los grandes pintores de la historia, por ejemplo, han innovado en las técnicas pictóricas de su época.

Como otras muchas formas del conocimiento, el conocimiento técnico debe aprenderse, es decir, no es innato del ser humano. Por eso, a menudo requiere de la enseñanza, formal y/o informal, a manos de alguien que ya conozca la técnica a aprender.

Se diferencia del conocimiento científico en que no necesariamente proviene de la teorización y experimentación, ni se propone explicar el modo en que la realidad opera. Sencillamente busca el modo en que podemos manipular la naturaleza para nuestro beneficio puntual. Algunos ejemplos sencillos de conocimiento técnico son:

- El uso de algoritmos, fórmulas o aparatos de cálculo.
- La plomería, electricidad y albañilería, entre otras técnicas

urbanas.

- La reparación de electrodomésticos.
- La afinación de instrumentos musicales.

Características del Conocimiento Técnico:

El conocimiento técnico tiene como propósito la resolución de problemas mediante el uso o la adaptación de las herramientas humanas a la modificación de la realidad, todo con un fin práctico predeterminado. Las técnicas son el objeto de estudio de la tecnología, y son uno de los principales aliados de la ciencia.

Ciencia, técnica y tecnología suelen converger en la creación de objetos artificiales para resolver problemas puntuales. Finalmente, el desempeño de un individuo en la aplicación del conocimiento técnico dependerá siempre de su entendimiento de este. También depende de otros talentos físicos como la destreza, la habilidad o la fuerza.

Las empresas y organizaciones en general valoran el conocimiento técnico especializado de su personal como uno de sus activos fundamentales. Por eso invierten a menudo capitales en la formación técnica de sus trabajadores, de modo que éstos puedan enfrentar los diversos problemas y situaciones parte del trabajo.

Su importancia está particularmente en lo que atañe a las tecnologías, más que a las técnicas. En tiempos contemporáneos el manejo de herramientas complejas y saberes teóricos aplicados es una necesidad imperiosa, mucho más que el saber emplear herramientas, como lo fue en los inicios del mundo industrial.

2.2.4. ACTITUDES LABORALES

Según Robbins (2006) señala que:

Cuando hablamos de las actitudes laborales y de su influencia en el comportamiento, nos estamos refiriendo a las evaluaciones positivas

o negativas que la gente hace sobre su trabajo o su empresa. La satisfacción en el trabajo es la actitud que más se ha medido en las organizaciones y más recientemente a la participación en el trabajo y al compromiso organizacional.

Según el último estudio que realizado en “Factorial” (especialistas en Recurso Humanos) existe un gran contraste entre lo que perciben los miembros de una empresa y el propósito del área de RR.HH. (atender las necesidades de las personas), ya que un 31,6% de las personas manifiesta no sentirse apoyada en su día a día por Recursos Humanos.

El investigador Garza (2009), dice que las actitudes laborales más apreciadas en el personal técnico son la responsabilidad, el trabajo en equipo y la adaptación al cambio organizacional. Las relaciones entre empleados y organizaciones se caracterizan porque dan lugar a obligaciones mutuas.

Para comprender los aspectos a tratar con respecto a la motivación para la acción, es necesario comenzar con una comprensión conceptual de la motivación. Existen innumerables definiciones que tratan sobre la motivación y es producto de una serie de estudios que se han realizado sobre este tema. Algunas definiciones:

Chiavenato (2000) afirma que la motivación está relacionada con el comportamiento humano y es una relación conductual resultante de factores internos y externos, entre los cuales los deseos y necesidades generan la energía necesaria que impulsa a los individuos a realizar las actividades que desean. Conseguirán sus objetivos.

Delgado (2000) define la motivación como el proceso por el cual las personas deciden, al realizar una determinada actividad, desarrollar esfuerzos que conduzcan a la materialización de determinadas metas y objetivos con el fin de satisfacer un determinado número de necesidades y/o expectativas. o menos satisfechos en función del esfuerzo que decidan aplicar a acciones futuras. González (2008) señaló que la motivación es un conjunto de procesos espirituales que se relacionan

con estímulos externos y al mismo tiempo mantienen contacto y son afectados por la personalidad, ya sea creando satisfacción o no.

Se han presentado muchas definiciones propuestas por diferentes autores, estas enfatizan el origen de la motivación en el individuo y convergen en que la necesidad es el punto de partida para la creación de situaciones, el establecimiento de metas y deseos genera el éxito. Sin embargo, una vez satisfecha una necesidad, el individuo crea otras necesidades que hacen avanzar aún más las metas que quiere alcanzar.

Los estudiosos Davis y Newstrom (2000), señalan que la relación del empleo es en dos direcciones. Es incuestionable que la organización tiene responsabilidades para con los individuos, pero que también los individuos tienen responsabilidades hacia la organización.

En una situación de empleo, las dos partes se benefician porque la relación social que existe entre ambas produce nuevos valores que sobre pasan la inversión realizada. Si alguna de estas dos partes incumple, podría ocasionar que la relación se deteriore y, por consiguiente, que cada una de las partes establezca lineamientos más estrictos sobre lo que espera de la otra.

En el caso directivo, se podría dar un control más rígido sobre el desempeño de sus empleados para mantener la buena marcha de la operación y, dependiendo del caso, puede llegar a una discordia entre los colaboradores.

Por otra parte, Barsse (2000). Puntualiza que:

La segunda actitud que se considera indispensable para los técnicos el desempeño en equipo, el cual puede definirse como un grupo de personas con habilidades complementarias que están comprometidas con un mismo objetivo, un conjunto de metas productivas específicas y un enfoque competitivo, para los cuales se identifica como mutuamente responsables.

Cuando se considera la formación de equipos en las

organizaciones, es muy importante que los integrantes conozcan e identifiquen claramente lo que es un equipo, sus características y todas las ventajas que la formación y desarrollo de equipos conlleva. Realizar trabajo en equipo no es una actividad fácil de lograr debido a las características propias de este esfuerzo.

En algunas ocasiones las personas dificultan trabajar en equipos, considerando que las recompensas no serán concedidas en forma igualitaria porque existe una mayor carga de trabajo para algunos y menor para otros, o simplemente por los rasgos de la personalidad de los individuos implicados.

De Faria (2000) La tercera actitud hacia el trabajo, en el orden de importancia citado es la de adaptación al cambio. El acomodo y el ajuste al canje de la nueva organización puede definirse como la modificación de un estado, condición o situación, una transformación de características, una alternación de dimensiones o aspectos más o menos significativos.

El desempeño laboral, según Robbins (2004), se complementa con definir el establecimiento de metas como uno de los principios básicos de la psicología del desempeño, que activa la conducta y mejora el desempeño porque ayuda a la persona a concentrar sus esfuerzos en metas difíciles cuando estas se miden a través de resultados cuantitativos.

2.2.5. APTITUDES LABORALES

Para Blum (1976) (citado en Loitegui 1990: 45), los conceptos de actitudes, satisfacción y ética laboral son muy similares y fuertemente interrelacionados, pero de ninguna manera pueden considerarse idénticos. Las actitudes pueden contribuir a la satisfacción y la satisfacción a su vez influye en la moral.

El autor propone las siguientes definiciones:

- Actitud hacia el trabajo: Es la actitud del empleado hacia su trabajo,

su disposición a responder de manera particular a los factores asociados a ese trabajo.

- Satisfacción laboral: Es el resultado de las diferentes actitudes que tiene el empleado hacia su trabajo y los factores asociados a él y hacia la vida en general.
- Ética de trabajo: Desde la perspectiva del empleado, consiste en un sentimiento de aceptación y pertenencia al grupo a través de la adhesión a objetivos comunes y la confianza de que dichos objetivos son deseables.

La moral la genera el grupo, pero no es el promedio de las actitudes de los miembros del grupo. La moral implica cuatro determinantes fundamentales: el sentido de solidaridad grupal, la necesidad de un objetivo común, el progreso observable hacia ese objetivo y la participación individual en las tareas que se consideran necesarias para lograr ese objetivo.

Para Loitegui (1990), la satisfacción laboral es un constructo multidimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto como de las características y especificidades del trabajo realizado. Además, el concepto de satisfacción laboral consta de una serie de satisfacciones o sub- aspectos específicos que determinan la satisfacción global. Entendida de esta manera, la satisfacción laboral es la respuesta afectiva general de una persona a todos los aspectos del trabajo y el contexto laboral; es una función de todos los aspectos de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de modo que un alto nivel de satisfacción en un determinado aspecto puede compensar o incluso compensar otras deficiencias e insuficiencias que puedan surgir en otras áreas de trabajo. La investigación se basa en este modelo multidimensional de satisfacción laboral y se centra exclusivamente en las dimensiones o facetas asociadas al propio trabajo. Los aspectos relacionados con las características y peculiaridades de la personalidad del empleado y la

relación e interacción mutua son abordados en otros trabajos de investigación. Loitegui (1990: 168) concluye que la satisfacción laboral depende de la interacción entre dos tipos de variables: a) De los resultados que obtiene el empleado realizando su propio trabajo. b) Cómo se perciben y experimentan estos resultados debido a las características y peculiaridades de la personalidad del empleado.

Tabla 1

Aptitudes Laborales

Habilidades Interpersonales	Habilidades Sociales	Habilidades Metódicas
Resiliencia	Empatía	Capacidad de Análisis
Responsabilidad Individual	Integración	Capacidad de Organización
Compromiso	Comunicación	Presentación
Motivación	Aceptar Críticas	Resolución de Problemas
Curiosidad	Conocer la Naturaleza Humana	Resistencia a la Presión
Autodisciplina	Trabajo en Equipo	Manejo de nuevos medios
Confianza en sí mismo	Manera de Interactuar	Adaptación al Cambio

Nota. En la tabla se muestra las aptitudes laborales. Fuente: [google.com/search?sq=habilidades labórales](https://www.google.com/search?sq=habilidades+labórales).

2.2.6. PRÁCTICA DE VALORES LABORALES

Según el investigador Rodríguez (2004), señala que:

Los valores laborales inciden en la relación entre empleado y organización, de tal manera que deben tomarse en cuenta las metas y objetivos. Tal como lo explican los valores laborales son creencias y principios referidos a actividades propias de una empresa, por lo que el objetivo principal será el conseguir la estabilidad de todo el grupo que forma parte de toda organización. Toda empresa establece valores a través de la visión y misión, por lo que sus integrantes se sienten comprometidos en el logro de los objetivos planificados. Los individuos forman parte integral de las organizaciones, y a ellos van unidos aspectos como; responsabilidad, honestidad, creencias y valores de conducta asociados a la moral, lo que transforma a normas que le ayudan a adaptarse.

Cada grupo debe ajustarse al entorno social que le rodea, donde los valores tienden a transformarse en normas, reglas y leyes que regulan

la conducta. Por lo que todo empleado necesita practicar valores para poder mejorar sus actitudes las que le ayudaran a desenvolverse de una manera clara y precisa, a su vez las organizaciones representan para dicho personal administrativo la toma de decisión más adecuada ante cualquier dificultad.

Es importante fomentar el respeto entre empleado y la organización lo que dará como resultado metas y objetivos comunes, que los llevará a un desarrollo integral. La gerencia organizacional engloba un conjunto de definiciones sobre valores, muy ligados a los orígenes expresados en los aportes filosóficos; en razón a esta diversidad de conceptos que se presentan, con la finalidad de que el comportamiento de las personas y las organizaciones forme parte de las creencias que éstos tengan que asumir.

Los valores constituyen actitudes, opiniones y convicciones que implícitamente afectan el comportamiento de los individuos también indican que de las creencias surgen los valores, siendo estructuras del pensamiento que se mantienen preconfigurados en el cerebro y en la supervivencia de las personas, como especie humana.

Los valores en determinadas ocasiones son establecidos por la organización, en la que cada director y los miembros de la organización se convierten en las guías y en los mediadores para el desarrollo de estos dentro de la empresa.

2.2.7. DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Nació en los años sesenta debido al intenso cambio ocurrido en el mundo, y a la incapacidad de las estructuras convencionales para adecuarse a las nuevas circunstancias. Es una alternativa democrática y participativa muy interesante para la renovación y revitalización de las organizaciones, que no podemos despreciar.

El éxito de una organización encuentra su fuerza en la participación activa de sus miembros. A mayor participación los resultados serán

mejores y las tareas podrán estar divididas por proyectos. El Desarrollo Organizacional debe surgir a partir de objetivos específicos una vez diagnosticada la situación que se busca mejorar.

El autor Beckhard (1969) indica que:

Siempre es un esfuerzo planificado de toda la organización diseñada, establecido y manejado desde el nivel más alto de la organización, a través de intervenciones deliberadas en los procesos organizacionales, utilizando conocimientos de la ciencia del comportamiento de los humanos.

Guízar, M. (2013) vivimos en esta segunda década del siglo XXI, en un mundo de cambio rápido y acelerado que tiene lugar en muchas áreas, incluyendo los aspectos políticos, científicos, tecnológico y de comunicaciones, así como en las mismas organizaciones. También nos encontramos en un mundo en el que estas últimas tienen un papel fundamental. Nacemos, vivimos, somos educados tanto en nuestras casas como en las instituciones educativas para ingresar posteriormente a trabajar en una organización. Cada uno de nosotros está relacionado con un sinnúmero de diferentes organizaciones ya sea por trabajar para ellas o por depender de ellas de manera indirecta.

Blake y Mouton (1991) Un camino sistémico para inducir al cambio:

- i. Basado en un modelo estructural para pensamiento (lo ideal vs. lo actual).
- b. Progresando en una secuencia de pasos programados desde el aprendizaje del individuo para su aplicación en la organización.
- c. Enfocados estos silencios y frecuentes atributos negativos de la cultura las cuales dictan acciones que contradicen la lógica de los negocios.
- d. Con énfasis confrontando y resolviendo conflictos como un prerequisite válido para resolución de problemas.

siempre menos complejo que su ambiente. Cuanto más compleja sea una organización más serios serán los problemas de coordinación y control.

Esta depende del tamaño de la organización y del ambiente de este solo tomará el problema que le compete. Algunos de los componentes de complejidad comúnmente identificados son:

- **Diferenciación Horizontal:** Se denomina a aquella que cuenta con una estructura orgánica muy aplanada o aplastada. En este modelo de organización no se puede observar una concurrencia muy amplia de gerentes de línea y mucho de los colaboradores están a cargo de un solo líder o mánager. Una de las ventajas de este diseño es que hace posible que los colaboradores tengan mucha libertad y autonomía para la toma de decisiones dentro del ámbito laboral, así mismo fomenta básicamente un ambiente de empoderamiento y motivación laboral, que conecta necesariamente con los objetivos y metas organizacionales.
- **Diferenciación Vertical:** es la forma en que las tareas realizadas por la organización se subdividen entre sus miembros, bien sea dando a especialistas una gama extensa de actividades a realizar, lo cual puede traer problemas de coordinación, y subdividir minuciosamente las tareas de manera que los no especializados puedan realizarlas (típico de la burocracia es jerárquica se trata del típico organigrama) y puede medirse por el recuento del número de posiciones entre el ejecutivo y los empleados que trabajan en los principal puestos inferiores.
- **La Dispersión Espacial:** (representación de la organización en distintos lugares), puede ser una forma de diferenciación horizontal o vertical, o sea, las actividades y el personal pueden ser dispersados físicamente según las funciones horizontales o verticales por medio de la separación de centros de poder o de labores. La organización tiende a volverse más compleja a medida

que el medio que la rodea se hace más complejo.

- **Formalización Organizacional:** Se llama formalización a las normas y procedimientos diseñados para manejar las contingencias afrontadas por la organización. Mientras más recurrente y rutinario es un procedimiento, más formalizado puede encontrarse. Formalización no significa necesariamente anotación escrita, porque puede haber normas formalizadas no escritas.

Algunas organizaciones cuyas decisiones son adoptadas por unas pocas personas en la cumbre, se apoyan en normas y supervisión estricta como una forma de asegurar un desempeño consistente por parte de los trabajadores. Se caracterizan por contar con personal no profesional.

La presencia de personal bien entrenado se relaciona con una necesidad menor de normas y de formulación, la extrema formalización puede provocar inseguridad en el individuo, que se aferra a las mismas normas para evitar equivocarse.

2.2.9. TECNOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Para el autor Sánchez (2010), el concepto de tecnología organizacional se entiende como el conjunto de conocimientos, métodos y procesos que se utilizan para transformar las entradas a la organización (recursos, personas, equipos, información) en productos finales (bienes y servicios) que la organización envía de nuevo al medio ambiente externo. Esta transformación sucede en todas las organizaciones, sean fábricas, bancos, Empresas financieras, hospitales, etc.

Los autores que se han interesado en la influencia de la tecnología sobre la organización la ubican lejos de ser neutral y racional. Afirman que toda decisión tecnológica es también una decisión social por lo tanto subordinada a los intereses de grupos y de poderes específicos en la organización. Ahora bien, si ubicamos la tecnología desde la concepción

funcional de las organizaciones se tendrá que plantear como una variable independiente, que determina a la vez la estructura organizacional y los comportamientos de las personas al interior de esta.

La tecnología de procesos tiene la propiedad de determinar la naturaleza de la estructura organizacional y el comportamiento organizacional de la organización. Esto se conoce como el imperativo tecnológico, y se refiere al hecho que la tecnología no solamente tiene influencia, sino que determina la estructura de la organización y su comportamiento. La tecnología como variable organizacional que influye sobre la organización y sobre los demás recursos, y en capacidad de garantizar mayor y mejor desempeño en los objetivos generales de la organización, crea diferentes niveles de poder en las personas o instancias organizativas que tiene o trabajan este saber, así mismo entradas (insumos) y procesos (salidas).

Assar (2015) estamos ante una nueva generación caracterizada por desarrollos tecnológicos que inciden en la formación de un mundo globalizado en el que las instituciones públicas y el sector empresarial están involucradas, donde todo cambia en cuanto a formas y métodos de trabajo. Uno de los principales factores que afectan en gran medida el aprendizaje organizacional radica en el desempeño a nivel individual, así como en el grupo de personas que forman parte de la organización.

Porter (2001) Para que las organizaciones enfrenten los crecientes desafíos y satisfagan las necesidades emergentes en las economías nacionales e internacionales creadas por la globalización, deben enfocarse en el uso, manejo y aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), la tecnología representa uno de los principales elementos para responder a las necesidades e interrogantes que demanda la globalización y representa una ventaja frente a su competencia.

Compaine (2001) Ante estos nuevos escenarios que enfrentan las organizaciones públicas y privadas, ante el rápido crecimiento y

desarrollo tecnológico, nos encontramos ante una brecha digital donde una fuerza laboral conoce y hace uso de la tecnología para utilizarla de manera más eficaz y eficiente en su trabajo y otro grupo los desconoce.

2.2.10. RELACIONES DE LA ORGANIZACIÓN CON EL AMBIENTE EXTERNO

Para el investigador García (2017) revela que debido a la interacción que poseen con otras entidades las organizaciones son consideradas sistemas abiertos, cuya finalidad es la obtención de ciertas metas, por lo que es indiscutible que existe una relación elemental entre cada empresa y el ambiente que le rodea. En una organización se podría encontrar el ambiente externo general que es todo lo que deriva de actividades socio económicas (factores sociales, políticos, tecnológicos y culturales) en esta situación la organización posee injerencia limitada, sin embargo, podrá realizar proyecciones de datos que le ayuden a tomar alguna decisión.

Según Cabanelas (1997) existen cinco niveles para definir el marco en el que se desenvuelve una organización. El entorno específico son los ámbitos en los que se encuentra más estrechamente ligado y se podrán controlar con mayor facilidad.

- Primer nivel: constituido por la organización misma como núcleo del marco.
- Segundo nivel: Definido por un concepto denominado como sector.
- Tercer nivel: cadena de actividades empresariales.
- Cuarto nivel: área, lugar geográfico.
- Quinto nivel: Entorno global: Incluye el análisis de los niveles anteriores creando un criterio más amplio debido a la ampliación de la actividad económica, tomándose en cuenta características como: condiciones de la economía, tecnología, naturaleza,

hechos fortuitos y actividad empresarial.

Eficiencia de los Proveedores.

Los proveedores pueden ayudar a sus clientes a aumentar la eficiencia, reducir los costos y lograr la innovación. Los acuerdos a largo plazo fomentan una relación más profunda y garantizan el suministro incluso en escenarios externos difíciles. Una gestión ineficaz de proveedores puede resultar en retrasos, cuellos de botella, o incluso en la parálisis en los servicios. Por ello, la interacción con los proveedores debe ser tan estratégica como la gestión de relaciones con los usuarios / pacientes.

Satisfacción de los Usuarios / Pacientes.

La industria de atención médica se ha convertido en una importante industria de servicios, sobre todo en esta época de pandemia mundial, donde muchos sistemas de salud se han enfocado en mejorar su atención y en conocer la satisfacción del paciente. Hoy en día el paciente se ve a sí mismo como un comprador de servicios sanitarios. Una vez aceptado este concepto, es necesario reconocer que todo paciente tiene ciertos derechos, lo que pone un énfasis especial en la prestación de una atención médica de calidad.

Influencia del Entorno en las Estructuras Organizacionales.

Cada vez que un ambiente externo se vuelve más complejo la organización deberá responder de manera adecuada mediante la colaboración de sus departamentos, en muchos casos se genera el denominado departamento de amortiguamiento cuyo propósito es resolver las vicisitudes que pudieran presentarse.

Cuando el ambiente externo tiende a ser volátil las organizaciones comienzan a delegar autoridad y responsabilidad a los niveles más bajos, para una mayor cantidad de respuesta, fomentando así la integración de los colaboradores.

El famoso autor Mintzberg (1984) plantea algunas hipótesis referentes a la influencia del entorno en las organizaciones:

- Cuanto más dinámico sea el entorno de una organización, más dinámica será la estructura.
- Cuanto más complejo sea el entorno de una organización más descentralizada será su estructura.
- Cuantas más divisiones existan en el mercado al cual está dirigido el producto, existirá una mayor probabilidad de que exista la separación de unidades.
- La hostilidad del entorno obliga a la empresa a centralizar transitoriamente su estructura.

2.2.11. OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

Entre estudios recientes, algunos autores apuntan hacia la necesidad de considerar los caminos para lograr los propósitos en la organización.

Los objetivos organizacionales son como un hilo que mantiene la unidad entre todos los planes. A través de los objetivos se puede medir la eficacia de la labor realizada, comparándola con la deseada; además sirven como factor motivacional para los miembros de la organización. Un objetivo organizacional es una situación deseada que la empresa o institución intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar el objetivo, la imagen deja de ser ideal y se convierte en real y, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se busca otro para alcanzarlo (Rodríguez., 2021.)

Los objetivos no son estáticos, pues están en continua evolución, modificando la relación de la empresa con su medio ambiente. Por ello, es necesario revisar continuamente la estructura de los objetivos frente a las alteraciones del medio ambiente y de la organización.

Funciones de los Objetivos Organizacionales.

- a. Presentación de una situación futura: se establecen objetivos que sirven como una guía para la etapa de ejecución de las acciones.
- b. Legitimidad: los objetivos justifican las actividades de la empresa.
- c. Sirven como estándares: para evaluar las acciones y la eficacia.
- d. Unidad de medida: para verificar la eficiencia y comparar la productividad.

Principales Características de los Objetivos:

1. Prioridad: Los objetivos que se definan debe existir una relación de prioridad, dado que la empresa suele entender más urgente o importante la consecución de unos objetivos y no de otros. Por otro lado, puede suceder que unos objetivos sean complementarios a otros, es decir, que la consecución de unos objetivos suponga indirectamente la consecución de otros.
2. Compatibilidad: La relación entre los diferentes objetivos empresariales debe ser siempre compatible y nunca excluyente, puesto que si no fuera así sería imposible la consecución de todos ellos.
3. Coherencia: Para garantizar su consecución deben estar relacionados.
4. Deben poderse medir: Cifrados y fechados, no sirve por ejemplo decir debemos hacer esfuerzos para mejorar la calidad, debemos fijarnos una medida que podemos contar.
5. Deben ser difíciles pero alcanzables: estimulantes y comprometedores.
6. Deben estar coordinados: entre procesos.

2.2.12. CULTURA ORGANIZACIONAL

El experto Granell (1997), define el término como Aquello que comparten todos o casi todos los integrantes de un grupo social esa interacción compleja de los grupos sociales de una empresa está determinado por los valores, creencia, actitudes y conductas.

Chiavenato (1989) presenta la cultura organizacional como un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización.

Vallée (1995) establece que la cultura de una organización es fruto de la experiencia de las personas y de alguna manera, conforman las creencias, los valores y las asunciones de éstas.

García y Dolan (1997) definen la cultura como La forma característica de pensar y hacer las cosas... en una empresa... por analogía es equivalente al concepto de personalidad a escala individual.

Serna (1997) La cultura es el resultado de un proceso en el cual los miembros de la organización interactúan en la toma de decisiones para la solución de problemas inspirados en principios, valores, creencias, reglas y procedimientos que comparten y que poco a poco se han incorporado a la empresa.

Armstrong (1991) Si bien se ha citado que la cultura organizacional es un factor de éxito en las organizaciones, también es un elemento organizacional difícil de manejar; puesto que una cultura profundamente arraigada, puede ser difícil de cambiar, los viejos hábitos son difíciles de erradicar. Pese a presentarse esa dificultad, la cultura sí puede ser gerenciada y transformada; pero el éxito que se puede obtener de ese cambio sólo dependerá en gran manera de la constancia, perseverancia y sobre todo del grado de madurez que tenga la organización.

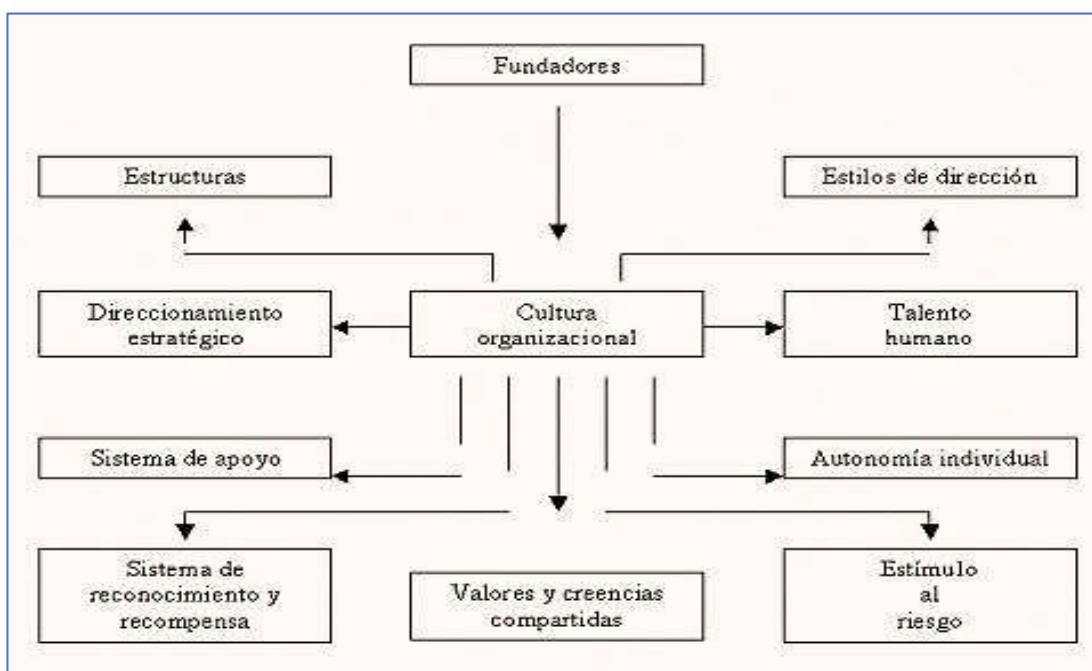
Resulta una inquietud para muchos gerentes llevar a cabo un proceso de gerencia entorno a la cultura de la organización; para ello es indispensable trazarse un programa de gerencia cultural que abarque

aspectos como: (a) Identificar los principios de la organización y someterlos a consideración. (b) Extraer de los principios los valores que subyacen en ellos. (c) Analizar el clima organizacional. (d) Analizar el estilo de gerencia. (e) Planificar y actuar sobre los principios, valores, clima y estilo gerencial que se deben cambiar y mantenerse.

Este tipo de programas permiten a los gerentes junto con sus asesores, definir y compartir la misión de la organización, el conocimiento de la visión, la promulgación de valores organizacionales correctos; el ejercicio de un liderazgo con el fin de lograr motivar a los miembros de la organización y lograr la participación de todos en los objetivos.

Figura 3

Elementos de la Cultura Organizacional



Nota. La Figura muestra los elementos de la Cultura Organizacional Fuente: www.google.com/=TECNOLOG+ORGANIZACIONAL+IMAGENES.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. Análisis de Puesto: Verificación comparativa de las exigencias que las tareas imponen al ocupante. Estudia los requisitos, las responsabilidades y las condiciones que el puesto exige, para poder desempeñarlo de manera adecuada (Chiavenato, 1993).

2. **Capacitación:** Transmisión de determinados conocimientos y habilidades; es un proceso que necesariamente debe ser organizado, planificado y evaluado. (Alles, 2004).
3. **Cambio:** Proceso dinámico que se genera a través de la modificación de diferentes factores dentro de la organización que se abordan desde un solo enfoque. (Liao, 2018).
4. **Competencia Laboral:** Construcción de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo, que se obtiene a través de la instrucción y el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo. (Ducci, 2012).
5. **Conocimiento:** Información que el individuo posee personalizada y subjetiva, relacionada con hechos, procedimientos, conceptos, interpretaciones, ideas, observaciones y elementos que pueden ser útiles. (Alavi y Leiner, 2003).
6. **Consultor:** Que atiende consultas y asesora sobre una materia específica, sobre todo de forma profesional. Una empresa consultora. Un organismo consultor. Consultores financieros, etc. (R.A.E)
7. **Destreza Laboral:** Son competencias laborales tales como conocimientos, habilidades, aptitudes, rasgos, valor u otras características personales) esenciales para desempeñar las actividades y que definan el desempeño de las personas. (Chiavenato, 2012).
8. **Eficiencia Laboral:** Capacidad de actuación de un sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinado, minimizando recursos. (Andrade, 2005, p. 253).
9. **Evaluar el Desempeño:** Es un proceso sistemático mediante el cual se mide el ejercicio del empleado y su potencial de desarrollo (Baggini,1999).
10. **Experiencia:** Criterio dentro de selección que hace referencia a los conocimientos de un contexto y que una persona adquiere en el tiempo. (Meyer y Schwager, 2007).

- 11. Habilidades Laborales:** Suma de conocimientos y habilidades clave para desempeñar correctamente una determinada actividad en el trabajo. (Pérez, 2019).
- 12. Motivación Laboral:** Voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal. (Robbins, 2006).
- 13. Planificación:** Proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzarlas. Es el desarrollo que se sigue para determinar en forma exacta lo que la organización hará para alcanzar sus objetivos. (Stoner,1996).
- 14. Productividad:** La productividad es el determinante fundamental del nivel de vida de una nación a largo plazo. El nivel de vida de una nación depende de la capacidad de sus empresas para lograr altos niveles de productividad y para aumentar ésta a lo largo del tiempo. Porter, 2009).
- 15. Puesto de trabajo:** Constituye una unidad de la organización el cual consiste en un conjunto de deberes que lo separan y diferencian de los demás (Chiavenato I. , 2000).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación directa entre la Gestión del Talento Humano y el Desarrollo Organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1. **HE1:** Hay efectos perceptibles que producen las habilidades laborales en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.
2. **HE2:** Los conocimientos teóricos y técnicos influyen positivamente

en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.

3. **HE3:** Las actitudes laborales repercuten en efecto en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.
4. **HE4:** Las aptitudes laborales favorecen en un grado óptimo en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.
5. **HE5:** Existen vínculos evidentes entre la práctica de valores laborales y el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE (1)

Talento Humano.

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE (2)

Desarrollo Organizacional.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES. (DIMENSIONES E INDICADORES)

La matriz de muestra en la **Tabla 2**.

Tabla 2

Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN
<u>INDEPENDIENTE</u> TALENTO HUMANO	Habilidades Laborales.	1. % de innovación en su trabajo. 2. Nivel de organización de sus labores.	1. ¿Aplica Ud., frecuentemente la innovación en su trabajo? 2. ¿Es organizado (a) en las labores de su área?
	Conocimientos Teóricos /Técnicos.	1. Grado de saberes teóricos / técnicos. 2. Categoría de saberes procedimentales.	3. ¿Maneja conocimientos Teóricos /Técnicos para desempeñar su labor? 4. ¿Conoce el texto Único de procedimientos Administrativos de su área?
	Actitudes Laborales.	1. Frecuencia de automotivación laboral. 2. % de cumplimiento de metas laborales en su área.	5. ¿Existe automotivación laboral en su centro de trabajo? 6. ¿Se están cumpliendo las metas laborales en su área?
	Aptitudes Laborales.	1. Cantidad de actividades para disposición al cambio. 2. Rango de involucramiento con los objetivos.	7. ¿Está dispuesto al cambio frecuentemente en su centro laboral? 8. ¿Realmente se encuentra involucrado con los objetivos de la Institución?
	Práctica de Valores Laborales.	1. Categoría de puntualidad / responsabilidad 2. Nivel de respeto.	9. ¿En su área de trabajo practica valores como la puntualidad y responsabilidad? 10. ¿En su área de trabajo se practican valores como el respeto mutuo?
	Magnitud de la Organización.	1. Número de Colaboradores. 2. Cantidad de usuarios atendidos en un lapso de tiempo.	11. ¿El número de colaboradores de su área es suficiente para un buen servicio? 12. ¿Se está atendiendo puntualmente a la cantidad los usuarios en la Micro Red?
<u>DEPENDIENTE</u> DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Tecnología Organizacional.	1. Calidad de Diseño de Procesos 2. Eficacia de los Procesos.	13. ¿Los procesos de atención a los usuarios se encuentran bien diseñados? 14. ¿Los procesos son eficaces en el servicio s los usuarios?
	Ambiente Externo.	1. Eficiencia de los Proveedores 2. Satisfacción de los Usuarios.	15. ¿Son eficientes los proveedores en calidad de productos y tiempos de entrega? 16. ¿Los usuarios se encuentran satisfecho con los servicios que brinda la Micro Red?

Objetivos de la Organización.

1. Acciones para lograr la Visión.
2. % de cumplimiento de Metas Institucionales.

17. ¿Se está logrando la Visión de la Institución?
18. ¿Se están logrando las metas propuestas por la Institución?

Cultura Organizacional.

1. Práctica de Valores Organizacionales.
2. Imagen de la Institución ante los usuarios.

19. ¿Se están cumpliendo las normas y practicando valores en la Institución?
20. ¿La de la Institución ante los usuarios es positiva?

Nota. La tabla muestra la Operacionalización de Variables Fuente: <https://es.slideshare.net/brendaperezruiz/anlisis-descriptivo-de-variables-cualitativas>

CAPÍTULO III

MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Murillo (2008) Aplicada. La investigación aplicada se identifica por buscar la utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se obtienen otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en la investigación.

3.1.1. ENFOQUE

Cuantitativo. Según el autor Hernández (2014) este enfoque ahonda en los fenómenos a través de la recopilación de datos y se vale del uso de herramientas matemáticas, estadísticas e informáticas para medirlos. Esto permite realizar conclusiones generalizadas, que puedan ser proyectadas en el tiempo.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

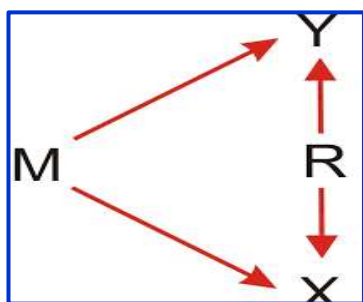
El nivel de investigación propuesto será Correlacional porque se trabajarán dos variables de estudio, con la intención de encontrar la asociación entre uno y otro. Hernández (2014) Descriptivo. Porque busca especificar las propiedades y las características del fenómeno que se somete a un análisis.

3.1.3. DISEÑO

No experimental: porque se divide tomando en cuenta el tiempo durante el cual se recolectan los datos. Transversal: porque se recolectan los datos en un solo momento, es decir en un tiempo único. (Hernández et al., 2014).

Figura 4

Esquema Diseño de Investigación



Nota: Fuente: www.google.com/search?disedela+investigaci%n+figura.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Fue de 183 colaboradores de diferentes modalidades de relación laboral de la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.

Tabla 3

Población de la Investigación

Colaboradores de la Microred de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.		
MODALIDAD	CANT.	OBSERVACIONES
Nombrados.	129	Personal Asistencial y Administrativo.
Contrato Administrativo de Servicios (C.A.S)	30	Personal Asistencial y Administrativo.
Contrato Administrativo de Servicios (C.A.S - COVID)	24	Personal Asistencial.
TOTAL	183	

Nota. La tabla muestra la cantidad de Colaboradores de la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022. Por modalidades. Fuente: Área de RR. HH de la Micro Red de Salud de Chupaca. 2022.

3.2.2. MUESTRA

Se compuso de 49 colaboradores de diferentes modalidades de relación laboral de la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

$z = 1.64$	Desvío normal para una confianza.
$p = 0.50$	Variabilidad positiva.
$q = 0.50$	Variabilidad negativa.
$N = 183$	Tamaño de la población.
$e = 0.01$	Margen de error.
$n = ?$	Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{183 * 1.64^2 * 0.5 * 0.5}{0.01^2(183 - 1) + 1.64^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 49$$

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La Encuesta: Tamayo y Tamayo (2008) la encuesta Es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida.

3.3.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario. Hurtado (2009), indica que el cuestionario Es un instrumento que reúne una serie de interrogantes relativas a un problema de investigación, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Gómez (2000) el propósito es poner de forma visible los significados, tanto los manifiestos como los latentes, ya que para esto se clasifica y se codifican los diferentes elementos en categorías que representen más claramente el sentido.

Una vez recogida la información y los datos de las diferentes fuentes primarias y secundarias, así como directas e indirectas; serán procesadas a través de los sistemas informáticos Excel y/o SPSS. La presentación de los

datos procesados se dará a través de:

- Elaboración de tablas de distribución porcentual.
- Elaboración de gráficos.
- Análisis e interpretación de tablas y gráficas descriptivas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 4

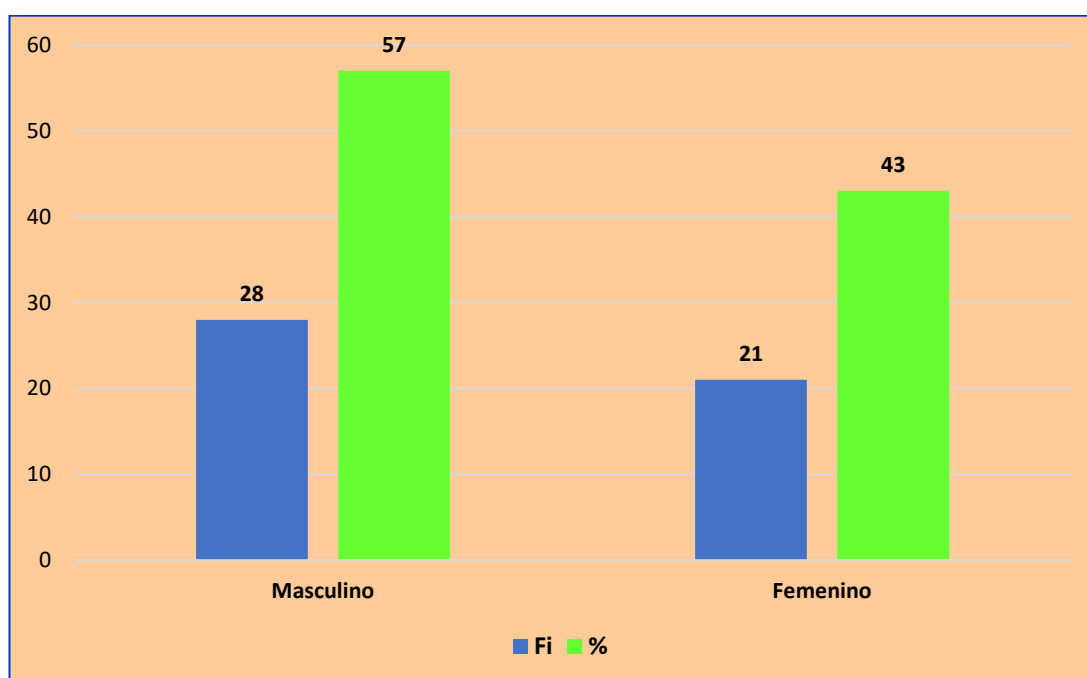
Sexo de los encuestados

Sexo	Fi	%
Masculino	28	57
Femenino	21	43
Total	49	100

Nota. Esta tabla muestra el sexo de los colaboradores encuestados.

Figura 5

Sexo de los encuestados



Nota. Esta figura muestra el sexo de los colaboradores encuestados.

Análisis e interpretación.

Para saber con qué grupo social estamos trabajando, averiguamos el sexo de la muestra definida. Los encuestados fueron del sexo masculino el 57% y del sexo femenino el 43%. Podemos afirmar que la mayoría de los colaboradores la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín son varones, pero también existe una tendencia a que se incrementen el número de trabajadoras.

Tabla 5

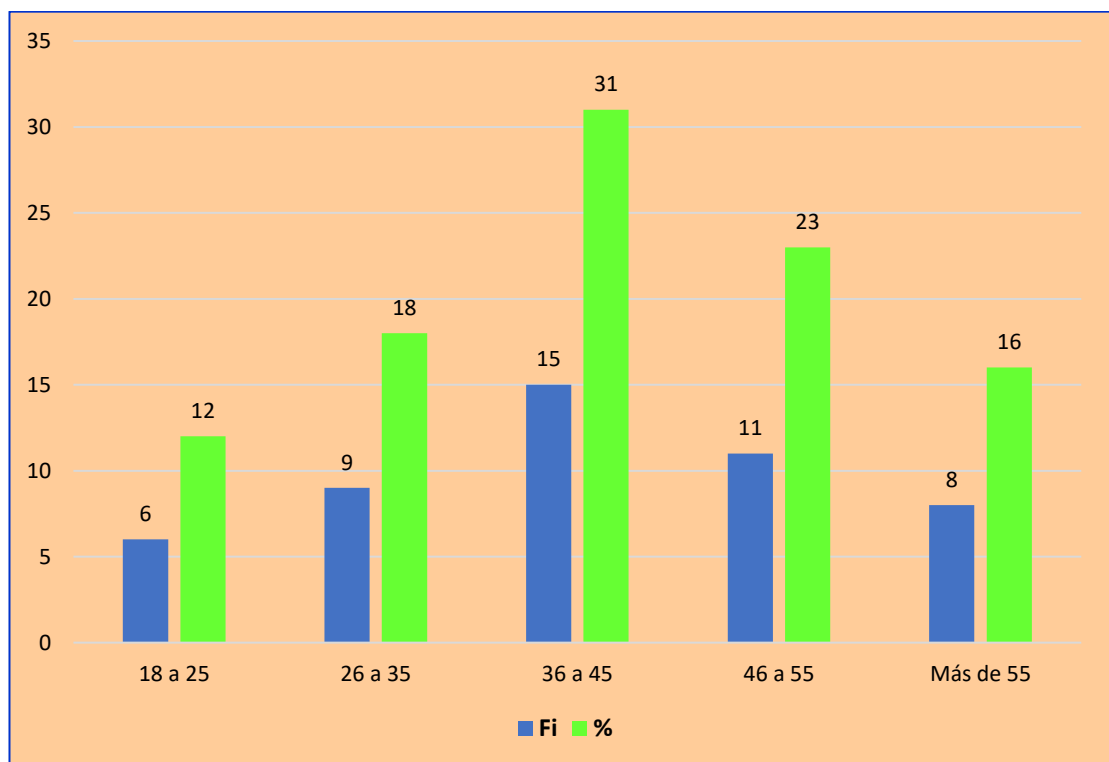
Edad de los encuestados

Edad	Fi	%
18 a 25	6	12
26 a 35	9	18
36 a 45	15	31
46 a 55	11	23
Más de 55	8	16
TOTAL	49	100

Nota. Esta tabla muestra la edad de los encuestados.

Figura 6

Edad de los encuestados



Nota. Esta figura muestra la edad de los encuestados.

Análisis e interpretación.

Para identificar también con qué grupo social estamos trabajando, averiguamos la edad de los colaboradores en la muestra definida. Entre los 18 y 25 años los encuestados fueron el 12%. Entre los 26 y 35 el 18%. Entre los 36 y 45 el 31%. Entre los 46 y 55 el 23% y los colaboradores de 55 a más

el 16%.

Podemos deducir que la mayoría de los colaboradores se encuentran entre los 36 a 45 años, con el 31% de la muestra. Algunos estudios han demostrado que la edad está relacionada con la productividad de los empleados.

Tabla 6

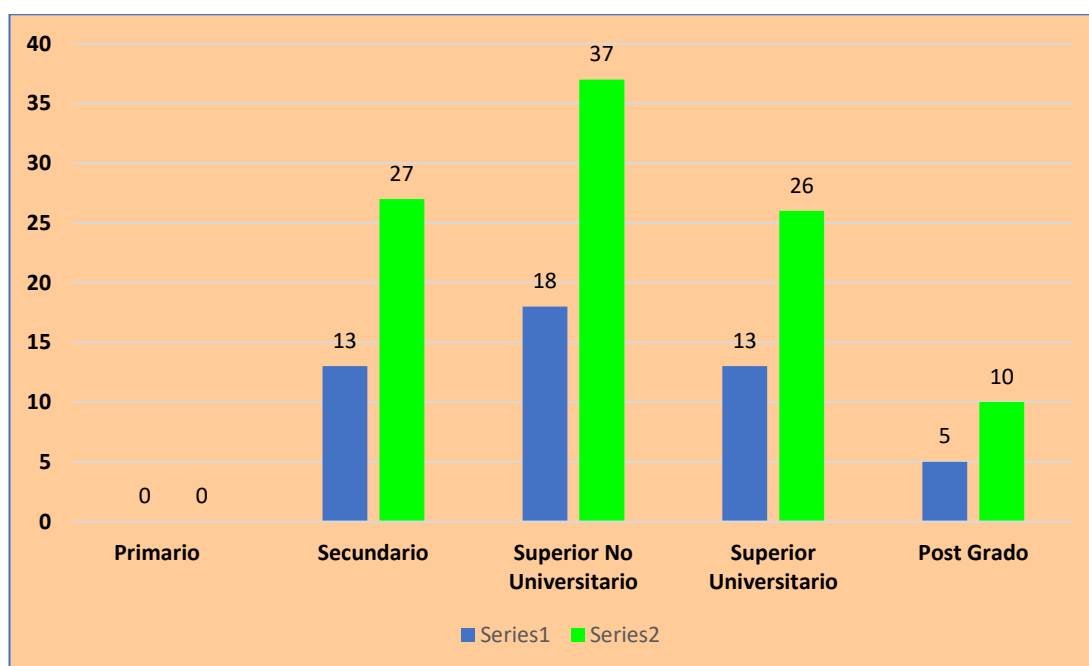
Grado de instrucción de los encuestados

Nivel	Fi	%
Primario	0	0
Secundario	13	27
Superior No Universitario	18	37
Superior Universitario	13	26
Post Grado	5	10
TOTAL	49	100

Nota. Esta tabla muestra el grado de instrucción de los encuestados.

Figura 7

Grado de instrucción de los encuestados



Nota. Esta figura muestra el Nivel de instrucción de los encuestados.

Análisis e interpretación.

Indagamos sobre el nivel de instrucción de los encuestados, los resultados señalan que 00 % tiene un nivel primario. El 27% secundario. El 37% superior no universitario. El 26% superior universitario y el 10% estudios

de post grado. La mayoría tienen un nivel superior no universitario. La educación es uno de los factores que más influye en el avance de las personas y su desempeño laboral.

1. ¿Aplica Ud., frecuentemente la innovación en su trabajo?

Tabla 7

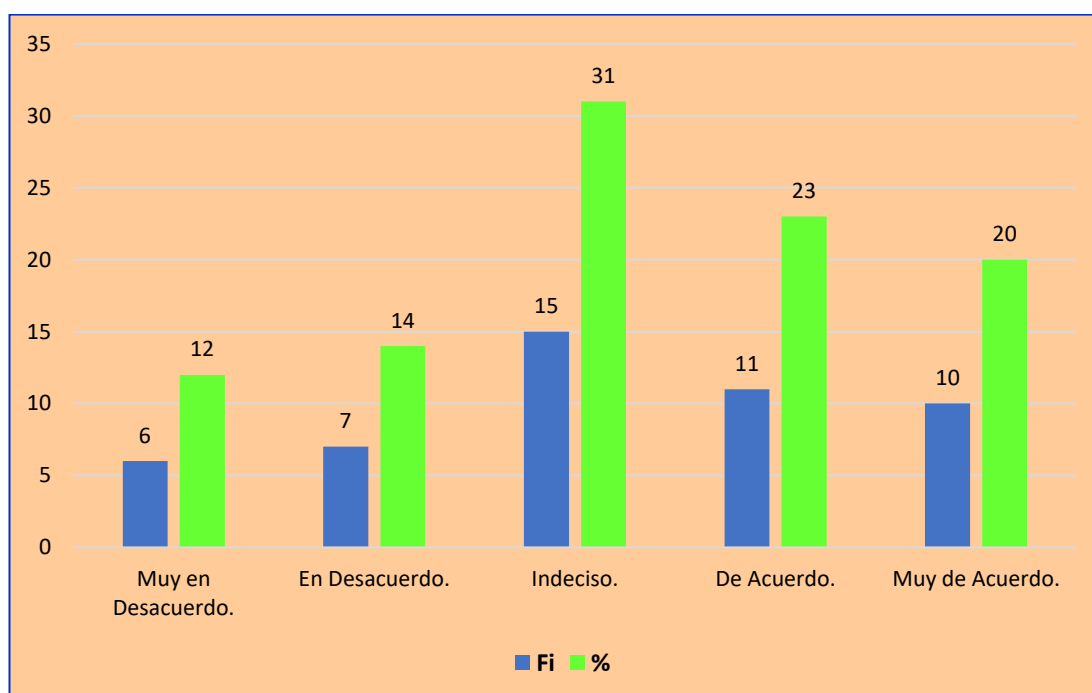
Aplica frecuentemente la innovación en su trabajo

OPINIÓN	Fi	%
Muy en Desacuerdo.	6	12
En Desacuerdo.	7	14
Indeciso.	15	31
De Acuerdo.	11	23
Muy de Acuerdo.	10	20
TOTAL	49	100

Nota. Esta tabla muestra si aplica frecuentemente la innovación en su trabajo.

Figura 8

Aplica frecuentemente la innovación en su trabajo



Nota. Esta figura muestra Aplica frecuentemente la innovación en su trabajo.

Análisis e interpretación.

Preguntamos a los colaboradores si aplican frecuentemente la innovación en su trabajo. Las opiniones fueron: Muy en desacuerdo 12%, en desacuerdo el 14%, indecisos el 31%, de acuerdo el 23% y muy de acuerdo

el 20%. La mayoría de los colaboradores (31%) están indecisos al opinar sobre este tema. La innovación en el trabajo promueve la productividad y optimiza los procesos internos.

2. ¿Es organizado (a) en las labores de su área?

Tabla 8

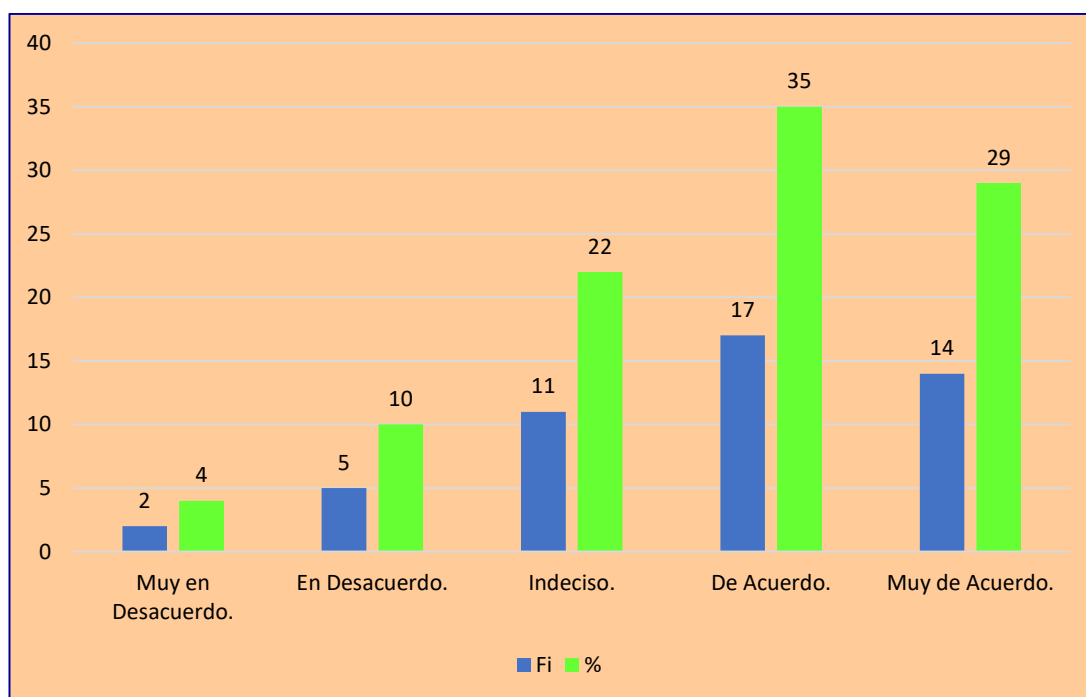
Es organizado (a) en las labores de su área

OPINIÓN	Fi	%
Muy en Desacuerdo.	2	4
En Desacuerdo.	5	10
Indeciso.	11	22
De Acuerdo.	17	35
Muy de Acuerdo.	14	29
TOTAL	49	100

Nota. Esta tabla muestra si es organizado (a) en las labores de su área

Figura 9

Es organizado (a) en las labores de su área



Nota. Esta figura muestra si es organizado (a) en las labores de su área.

Análisis e interpretación.

Preguntamos a los colaboradores si son organizado (a) en las labores de su área. Las contestaciones fueron: Muy en Desacuerdo el 4%. En Desacuerdo 10%. Indecisos el 22 %. De Acuerdo el 35%. Muy de Acuerdo

29%. La mayoría de ellos opinaron positivamente (35%). Al ser ordenados se simplifica el trabajo en gran medida. La desorganización en el trabajo es un reflejo del desorden que hay dentro de del cerebro y viceversa.

3. ¿Maneja conocimientos Teóricos /Técnicos para desempeñar su labor?

Tabla 9

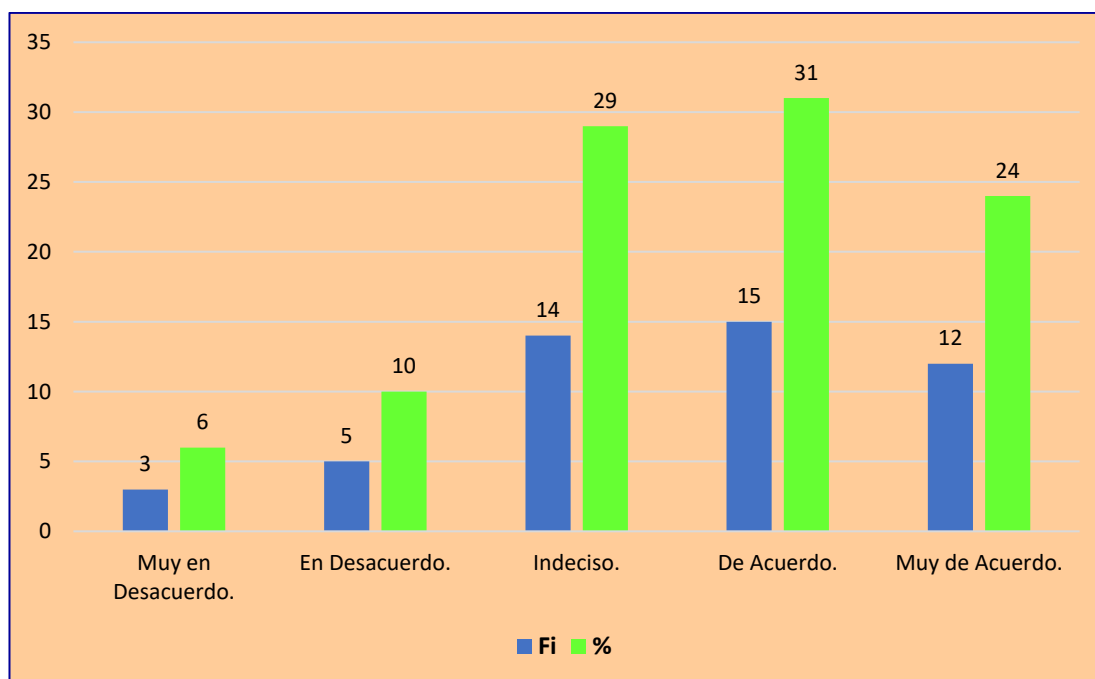
Maneja conocimientos Teóricos /Técnicos para desempeñar su labor

OPINIÓN	Fi	%
Muy en Desacuerdo.	3	6
En Desacuerdo.	5	10
Indeciso.	14	29
De Acuerdo.	15	31
Muy de Acuerdo.	12	24
TOTAL	49	100

Nota. Esta tabla muestra si maneja conocimientos Teóricos /Técnicos para desempeñar su labor.

Figura 10

Maneja conocimientos Teóricos /Técnicos para desempeñar su labor



Nota. Esta figura muestra si maneja conocimientos Teóricos /Técnicos para desempeñar su labor.

Análisis e interpretación.

Interrogamos a los colaboradores si maneja conocimientos teóricos técnicos para desempeñar su labor. Las respuestas fueron: Muy en

Desacuerdo el 6%. En Desacuerdo el 10%. Indeciso el 29%. De Acuerdo el 31%. Muy de Acuerdo el 24%. La mayoría de los colaboradores (31%) indican que tienen conocimientos para desempeñar sus tareas, esto incrementa la eficiencia y la productividad con mejores técnicas y el uso de los procesos más adecuados.

4. ¿Conoce el Texto Único de Procedimientos Administrativos de su área?

Tabla 10

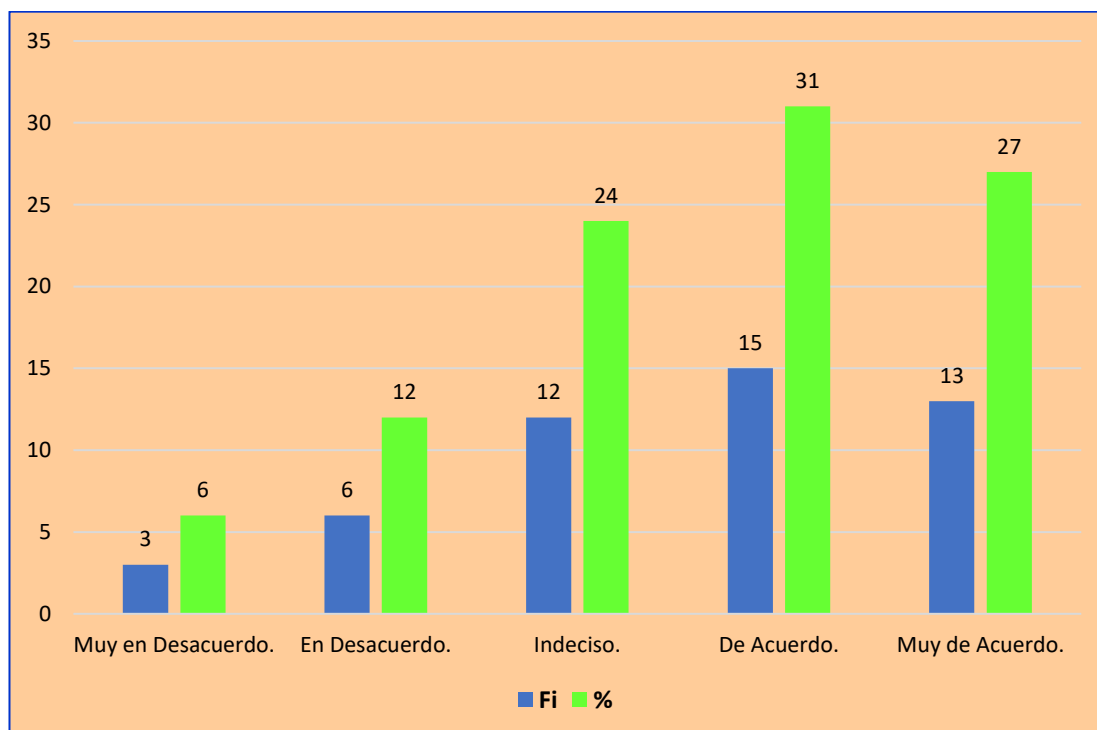
Conoce el Texto Único de Procedimientos Administrativos de su área

OPINIÓN	Fi	%
Muy en Desacuerdo.	3	6
En Desacuerdo.	6	12
Indeciso.	12	24
De Acuerdo.	15	31
Muy de Acuerdo.	13	27
TOTAL	49	100

Nota. Esta tabla muestra si conoce el TUPA.

Figura 11

Conoce el Texto Único de Procedimientos Administrativos de su área.



Nota. Esta figura muestra si conoce el TUPA.

Análisis e interpretación.

Estuvimos interesados en saber si conocen el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de su área. Los criterios fueron: 6% estuvieron muy en desacuerdo, 12% en desacuerdo, 24% indecisos, 31% de acuerdo y 27% muy de acuerdo. La mayoría (31%) están de acuerdo. Según autores reconocidos de la gestión pública este documento brinda claridad para realizar diferentes trámites, así mismo los procedimientos y servicio están ordenados para un mejor proceso en la atención a los usuarios.

5. ¿Existe automotivación laboral en su centro de trabajo?

Tabla 11

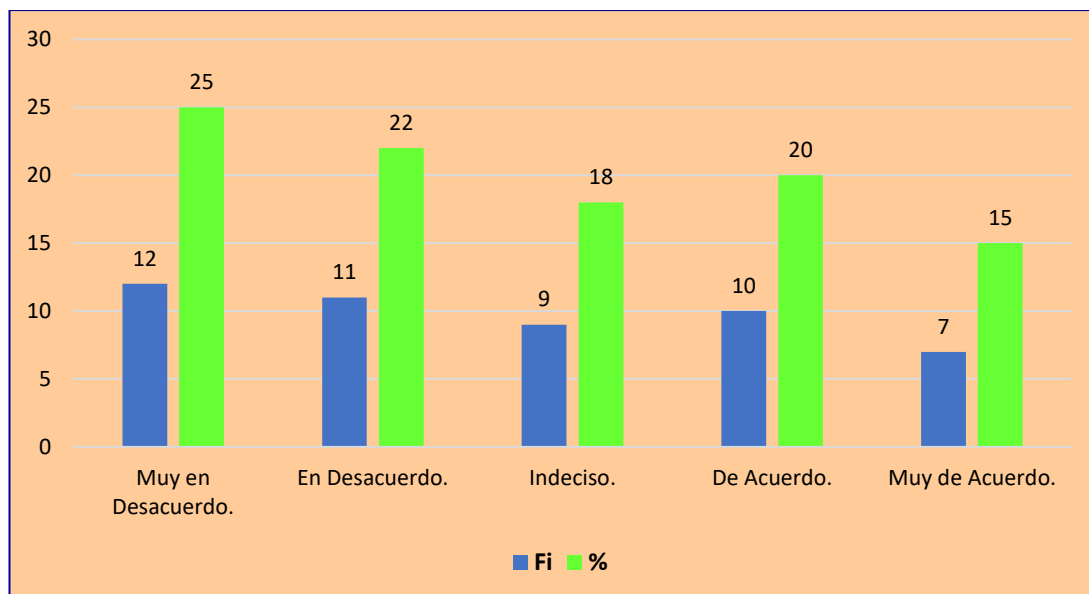
Existe automotivación laboral en su centro de trabajo

OPINIÓN	Fi	%
Muy en Desacuerdo.	12	25
En Desacuerdo.	11	22
Indeciso.	9	18
De Acuerdo.	10	20
Muy de Acuerdo.	7	15
TOTAL	49	100

Nota. Esta tabla muestra si hay automotivación laboral en su centro de trabajo.

Figura 12

Existe automotivación laboral en su centro de trabajo



Nota. Esta figura muestra si hay automotivación laboral en su centro de trabajo.

Análisis e interpretación.

Quisimos saber si existe automotivación laboral en centro de trabajo. Las

respuestas fueron: Muy en Desacuerdo el 25%. En Desacuerdo el 22%. Indecisos el 18%. De Acuerdo el 20%. Muy de Acuerdo el 15%. La mayoría de los colaboradores están muy en desacuerdo sobre la estimulación de los trabajadores. Las consecuencias de empleados desmotivados pueden ser ausentismo, baja productividad, pérdida de mano de obra y el riesgo de una mala reputación de la institución porque quienes se van hablan mal de ella.

6. ¿Se están cumpliendo las metas laborales en su área?

Tabla 12

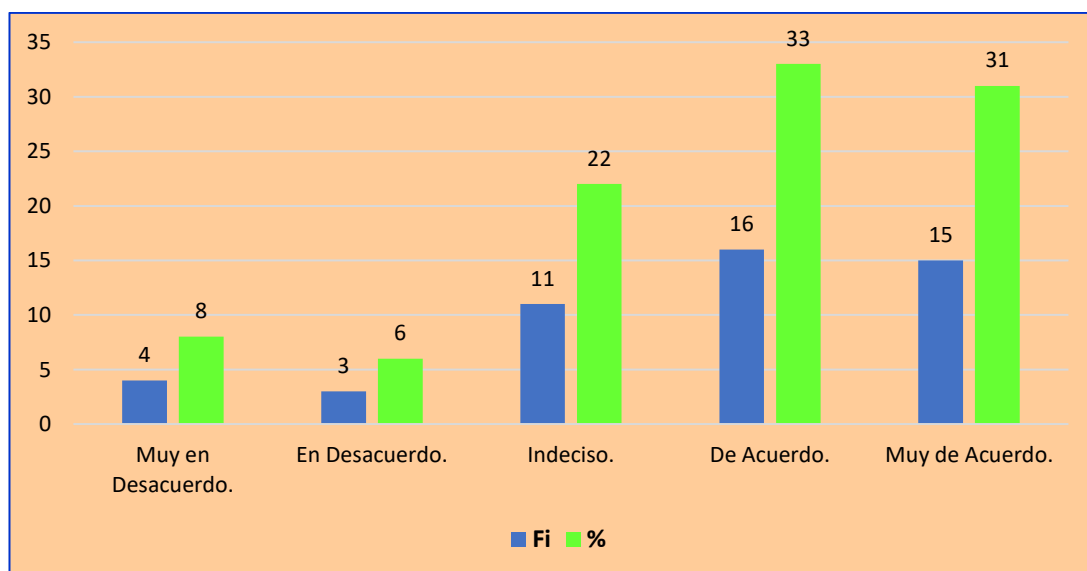
Se están cumpliendo las metas laborales en su área

OPINIÓN	Fi	%
Muy en Desacuerdo.	4	8
En Desacuerdo.	3	6
Indeciso.	11	22
De Acuerdo.	16	33
Muy de Acuerdo.	15	31
TOTAL	49	100

Nota. Esta tabla muestra si se están cumpliendo las metas laborales.

Figura 13

Se están cumpliendo las metas laborales en su área



Nota. Esta figura muestra si se están cumpliendo las metas laborales.

Análisis e interpretación.

¿Preguntamos si se están cumpliendo las metas laborales en su área?
Las respuestas fueron: 8% estuvieron muy en desacuerdo, 6% en

desacuerdo, 22% indecisos, 33% de acuerdo y 31% muy de acuerdo. La mayoría (33%) están de acuerdo que se están cumpliendo las metas laborales. Cumplir con las metas laborales, es el resultado de los esfuerzos individuales con los objetivos organizacionales, fomentando el desarrollo profesional y permite una evaluación más objetiva del desempeño.

7. ¿Está dispuesto al cambio frecuentemente en su centro laboral?

Tabla 13

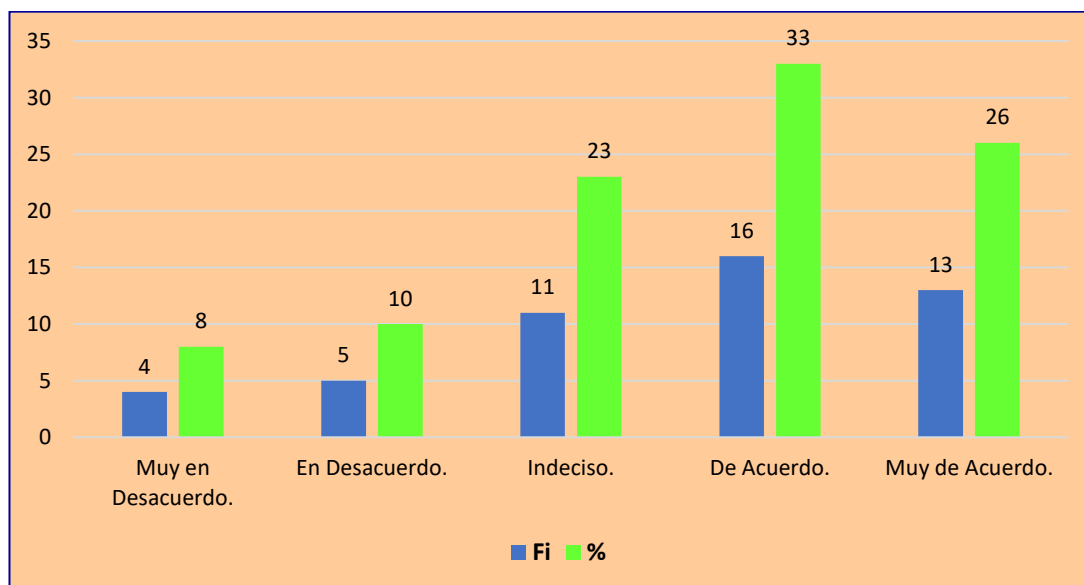
Está dispuesto al cambio frecuentemente en su centro laboral

OPINIÓN	Fi	%
Muy en Desacuerdo.	4	8
En Desacuerdo.	5	10
Indeciso.	11	23
De Acuerdo.	16	33
Muy de Acuerdo.	13	26
TOTAL	49	100

Nota. Esta tabla muestra si están dispuestos al cambio frecuentemente en su centro laboral.

Figura 14

Está dispuesto al cambio frecuentemente en su centro laboral



Nota. Esta figura muestra si están dispuestos al cambio frecuentemente en su centro laboral.

Análisis e interpretación.

Preguntamos a los colaboradores si están dispuestos al cambio frecuentemente en su centro laboral. Sus opiniones fueron: El 8 % estuvieron muy en desacuerdo, el 10% en desacuerdo, el 23% indecisos, el 33% de

acuerdo y el 26% muy de acuerdo. Un importante 33% están de acuerdo, esto indica que con las innovaciones se gana experiencia y se enriquece, ayuda a ser más productivo en el trabajo.

8. ¿Realmente se encuentra involucrado con los objetivos de la Institución?

Tabla 14

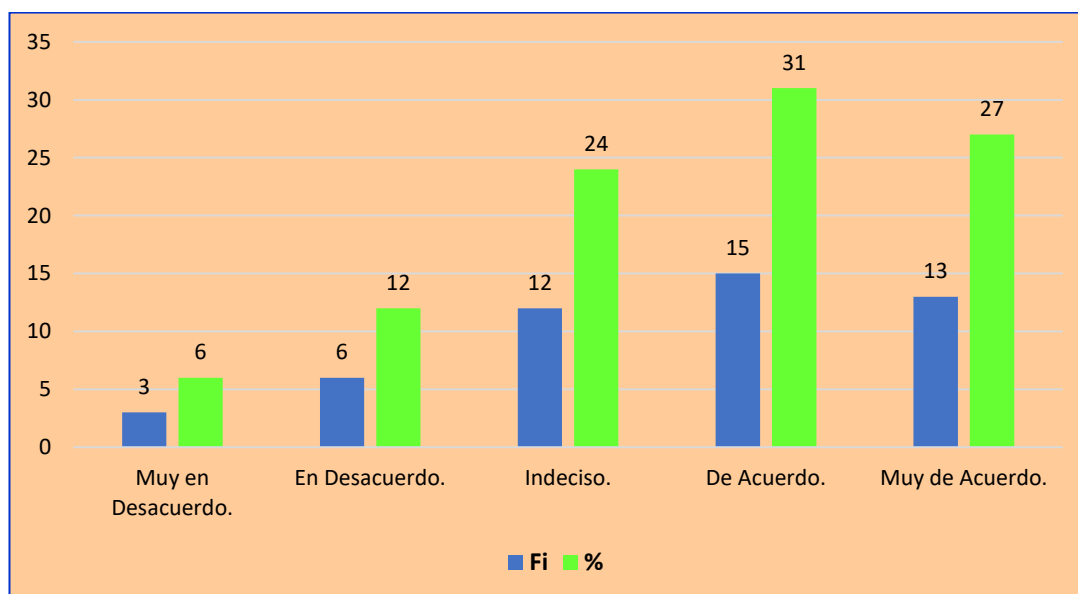
¿Realmente se encuentra involucrado con los objetivos de la Institución?

OPINIÓN	Fi	%
Muy en Desacuerdo.	3	6
En Desacuerdo.	6	12
Indeciso.	12	24
De Acuerdo.	15	31
Muy de Acuerdo.	13	27
TOTAL	49	100

Nota. Esta tabla muestra el involucramiento con las metas institucionales.

Figura 15

¿Realmente se encuentra involucrado con los objetivos de la Institución?



Nota. Esta figura muestra el involucramiento con las metas institucionales.

Análisis e interpretaci3n.

Estuvimos interesados en saber si los colaboradores realmente se encuentran involucrado con los objetivos de la Instituci3n. Los criterios fueron: 6% estuvieron muy en desacuerdo, 12% en desacuerdo, 24% indecisos, 31% de acuerdo y 27% muy de acuerdo. La mayoría (31%) de los colaboradores

realmente se encuentran involucrado con los objetivos de la Institución.

El compromiso institucional se refiere a la conexión que los colaboradores tienen con la organización de la que forman parte.

9. ¿En su área de trabajo practica valores como la puntualidad y responsabilidad?

Tabla 15

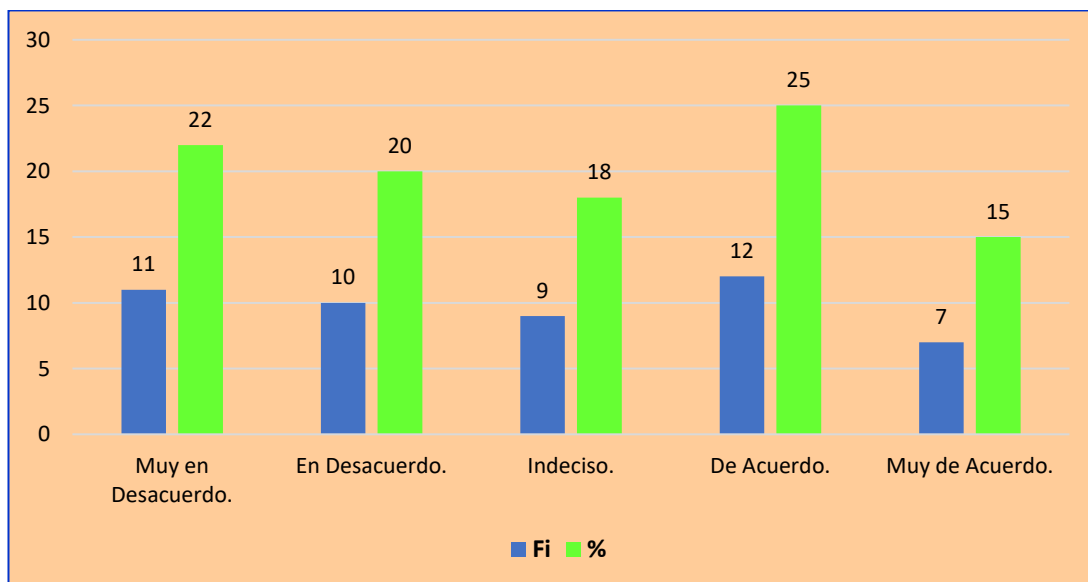
En su área de trabajo practica valores como la puntualidad y responsabilidad

OPINIÓN	Fi	%
Muy en Desacuerdo.	11	22
En Desacuerdo.	10	20
Indeciso.	9	18
De Acuerdo.	12	25
Muy de Acuerdo.	7	15
TOTAL	49	100

Nota. Esta tabla muestra si en su área de trabajo practica valores como la puntualidad y responsabilidad.

Figura 16

En su área de trabajo practica valores como la puntualidad y responsabilidad



Nota. Esta figura muestra si en su área de trabajo practica valores como la puntualidad y responsabilidad.

Análisis e interpretación.

Nos interesó conocer si en el área que trabajan practican valores como

la puntualidad y responsabilidad. Las opiniones fueron: El 22% estuvieron muy en desacuerdo, 20% en desacuerdo, 18% indecisos, 25% de acuerdo y 15% muy de acuerdo. La mayoría (25%) están de acuerdo que en su área de trabajo practica valores como la puntualidad y responsabilidad. Resultados muy positivos para la institución y los usuarios.

10. ¿En su área de trabajo se practican valores como el respeto mutuo?

Tabla 16

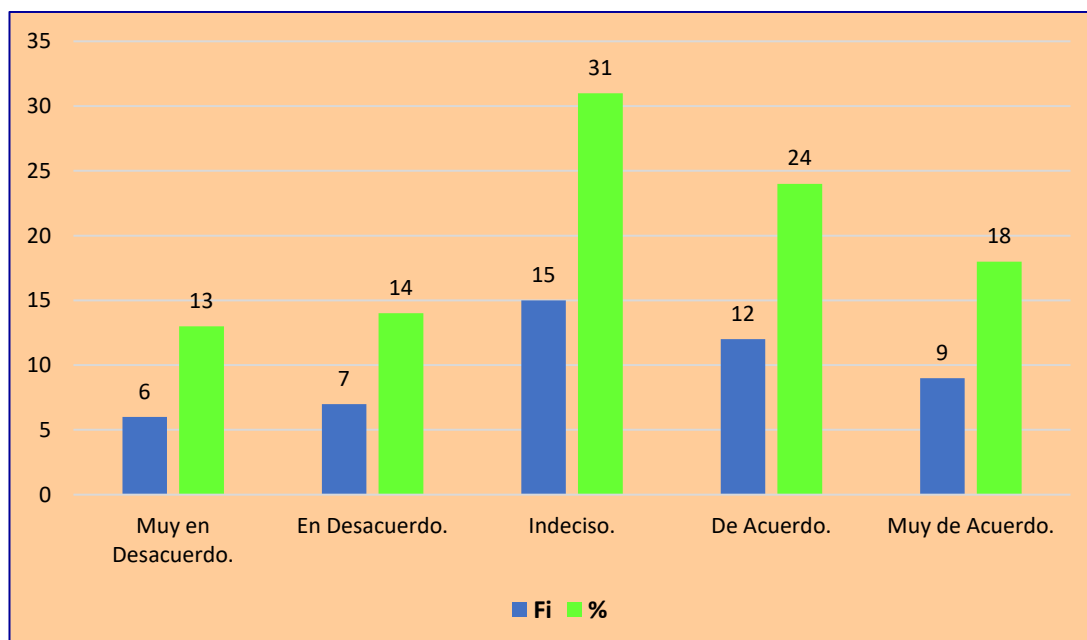
En su Área de Trabajo se practican valores como el respeto mutuo

OPINIÓN	Fi	%
Muy en Desacuerdo.	6	13
En Desacuerdo.	7	14
Indeciso.	15	31
De Acuerdo.	12	24
Muy de Acuerdo.	9	18
TOTAL	49	100

Nota. Esta tabla muestra en su Área de Trabajo se practican valores como el respeto mutuo.

Figura 17

En su Área de Trabajo se practican valores como el respeto mutuo



Nota. Esta figura muestra en su Área de Trabajo se practican valores como el respeto mutuo.

Análisis e interpretación.

Inquirimos a los colaboradores si en su área de trabajo se practican

valores como el respeto mutuo. Respuestas: 13% estuvieron muy en desacuerdo, 14% en desacuerdo, 31% indecisos, 24% de acuerdo y 18% muy de acuerdo. Un importante 31% señalaron que están indecisos, lo cual debe ser preocupante para la institución. Los valores sirven de orientación para las decisiones y el comportamiento en la empresa. Reflejan la cultura organizacional. Ellos, a su vez, representan el enfoque y los objetivos que hacen que la institución esté activa.

11. ¿El número de colaboradores de su área es suficiente para un buen servicio?

Tabla 17

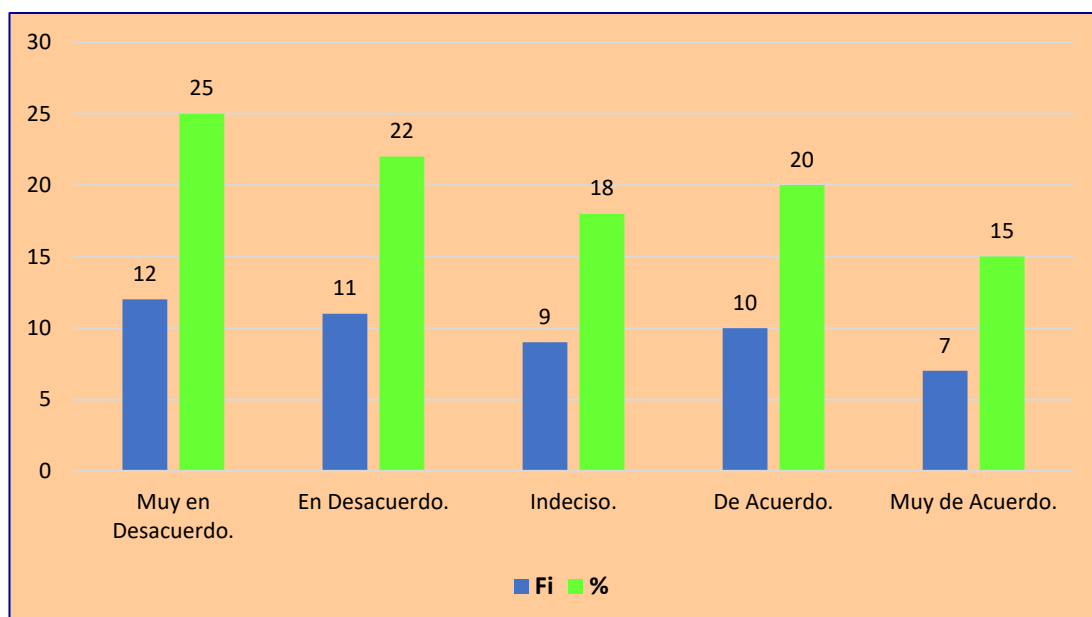
El número de colaboradores de su área es suficiente para un buen servicio

OPINIÓN	Fi	%
Muy en Desacuerdo.	12	25
En Desacuerdo.	11	22
Indeciso.	9	18
De Acuerdo.	10	20
Muy de Acuerdo.	7	15
TOTAL	49	100

Nota. Esta tabla muestra si el número de colaboradores de su área es suficiente para un buen servicio.

Figura 18

El número de colaboradores de su área es suficiente para un buen servicio



Nota. Esta figura muestra si el número de colaboradores de su área es suficiente para un buen servicio.

Análisis e interpretación.

¿Quisimos saber si el número de colaboradores de su área es suficiente para un buen servicio? Las respuestas fueron: Muy en Desacuerdo el 25%. En Desacuerdo el 22%. Indecisos el 18%. De Acuerdo el 20%. Muy de Acuerdo el 15%. La mayoría de los colaboradores están muy en desacuerdo sobre el número de colaboradores para un buen servicio. Por lógica la demanda crece y muchas veces no se incrementa el número de trabajador

12. ¿Se está atendiendo puntualmente a la cantidad los usuarios en la Micro Red?

Tabla 18

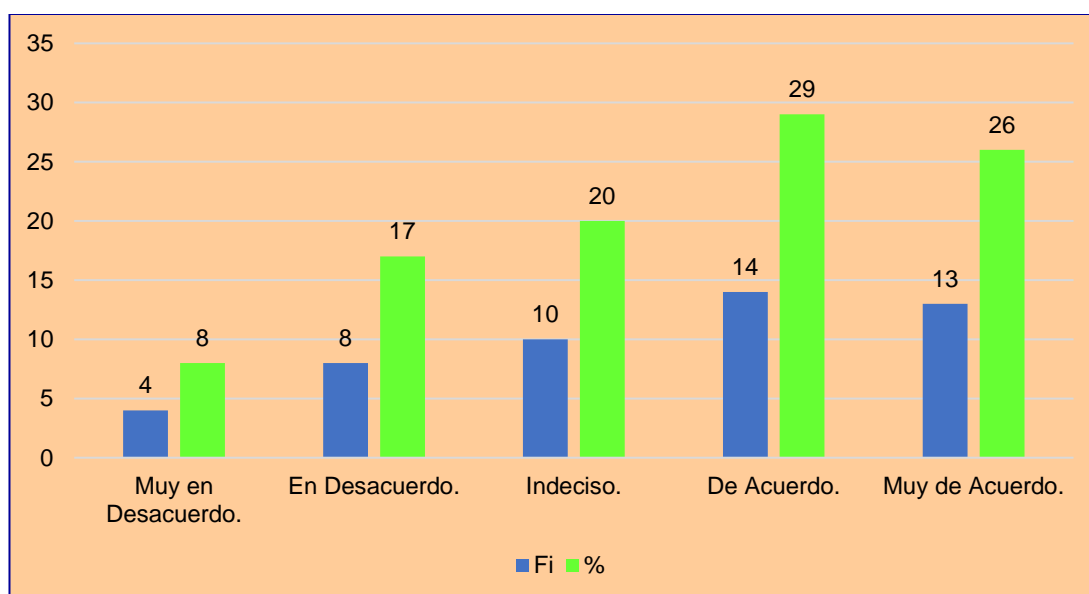
Se está atendiendo óptimamente la demanda de los usuarios en la Micro Red

OPINIÓN	Fi	%
Muy en Desacuerdo.	4	8
En Desacuerdo.	8	17
Indeciso.	10	20
De Acuerdo.	14	29
Muy de Acuerdo.	13	26
TOTAL	49	100

Nota. Esta tabla muestra si se está atendiendo óptimamente la demanda de los usuarios en la Micro Red.

Figura 19

Se está atendiendo óptimamente la demanda de los usuarios en la Micro Red



Nota. Esta figura muestra si se está atendiendo óptimamente la demanda de los usuarios en la Micro Red.

Análisis e interpretación.

Indagamos si se está atendiendo óptimamente la demanda de los usuarios en la Micro Red. Apreciaciones: 8% estuvieron muy en desacuerdo, 17% en desacuerdo, 20% indecisos, 29% de acuerdo y 26% muy de acuerdo. Un significativo 29% señalaron que están de acuerdo sobre la atención a usuarios. Las opiniones son satisfactorias teniendo en cuenta que el objetivo de esta institución es garantizar el acceso efectivo a los servicios de salud con atención oportuna, continua e integral.

13. ¿Los procesos de atención a los usuarios se encuentran bien diseñados?

Tabla 19

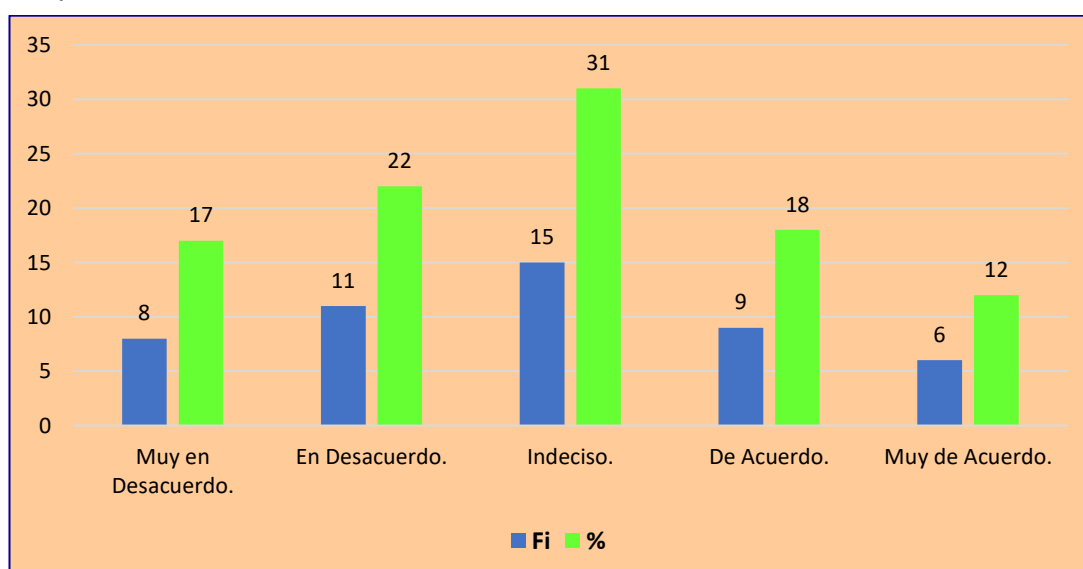
Los procesos de atención a los usuarios se encuentran bien diseñados

OPINIÓN	Fi	%
Muy en Desacuerdo.	8	17
En Desacuerdo.	11	22
Indeciso.	15	31
De Acuerdo.	9	18
Muy de Acuerdo.	6	12
TOTAL	49	100

Nota. Esta tabla muestra los procesos de atención a los usuarios se encuentran bien diseñados.

Figura 20

Los procesos de atención a los usuarios se encuentran bien diseñados



Nota. Esta figura muestra los procesos de atención a los usuarios se encuentran bien diseñados.

Análisis e interpretación.

Quisimos saber si los procesos de atención a los usuarios se encuentran bien diseñados. Las respuestas fueron: El 17% estuvieron muy en desacuerdo, el 22% en desacuerdo, el 31% indecisos, el 18% de acuerdo y el 12% muy de acuerdo. La mayoría (31%) señalaron que se encuentran indecisos con sus respuestas. En el sector salud, los servicios de calidad son tan importantes que la ausencia de estos impacta no sólo la eficiencia del sistema o las percepciones, sino puede conducir a la pérdida de vidas.

14. ¿Los procesos son eficaces en el servicio a los usuarios?

Tabla 20

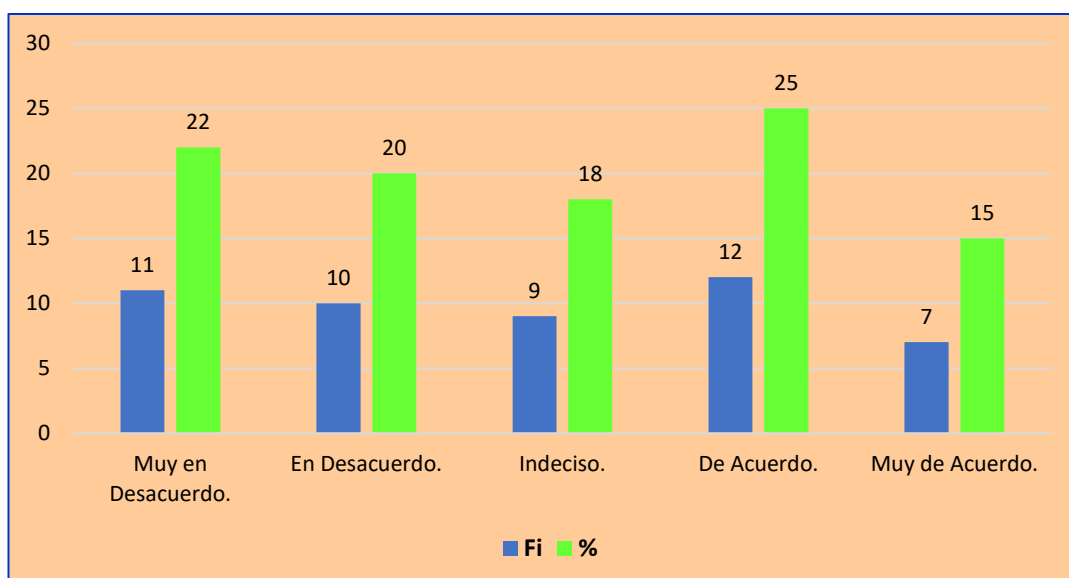
Los procesos son eficaces en el servicio a los usuarios

OPINIÓN	Fi	%
Muy en Desacuerdo.	11	22
En Desacuerdo.	10	20
Indeciso.	9	18
De Acuerdo.	12	25
Muy de Acuerdo.	7	15
TOTAL	49	100

Nota. Esta tabla muestra si los procesos son eficaces en el servicio a los usuarios.

Figura 21

Los procesos son eficaces en el servicio a los usuarios



Nota. Esta figura muestra si Los procesos son eficaces en el servicio s los usuarios.

Análisis e interpretación.

Nos interesó conocer si los procesos son eficaces en el servicio a los usuarios. Las opiniones fueron: El 22% estuvieron muy en desacuerdo, 20% en desacuerdo, 18% indecisos, 25% de acuerdo y 15% muy de acuerdo. La mayoría (25%) están de acuerdo que en los procesos son eficaces en el servicio s los usuarios en la Micro Red de Chupaca. Es un buen indicador para la institución y sus colaboradores.

15. ¿Son eficientes los proveedores en cuanto a calidad de productos y tiempos de entrega?

Tabla 21

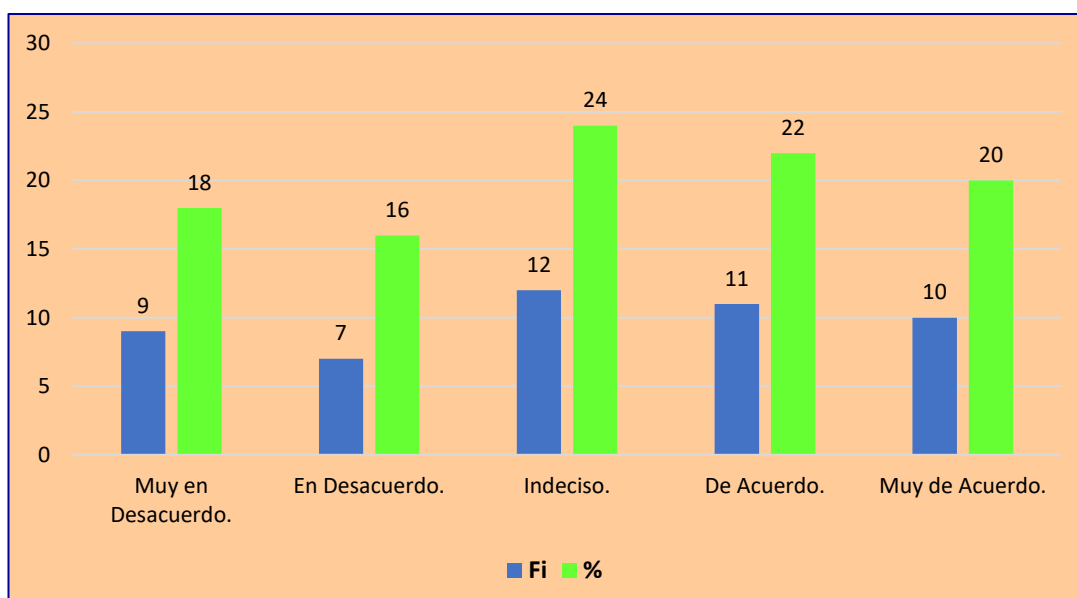
Eficiencia de los proveedores en cuanto a calidad del producto y entrega

OPINIÓN	Fi	%
Muy en Desacuerdo.	9	18
En Desacuerdo.	7	16
Indeciso.	12	24
De Acuerdo.	11	22
Muy de Acuerdo.	10	20
TOTAL	49	100

Nota. Esta tabla muestra si son eficientes los proveedores en cuanto a calidad de productos y tiempos de entrega.

Figura 22

Eficiencia de los proveedores en cuanto a calidad del producto y entrega



Nota. Esta figura muestra si son eficientes los proveedores en cuanto a calidad de productos y tiempos de entrega.

Análisis e interpretación.

Nos interesó conocer si son eficientes los proveedores en cuanto a calidad de productos. Afirmaciones: 18% estuvieron muy en desacuerdo, 16% en desacuerdo, 24% indecisos, 22% de acuerdo y 20% muy de acuerdo. La mayoría (24%) están indecisos de opinar sobre la calidad de los insumos y otros materiales que adquiere la Red de Salud. El acceso a los medicamentos y otros insumos estratégicos es un elemento que adquiere mayor importancia en ese sector.

16. ¿Los usuarios se encuentran satisfecho con los servicios que brinda la Micro Red?

Tabla 22

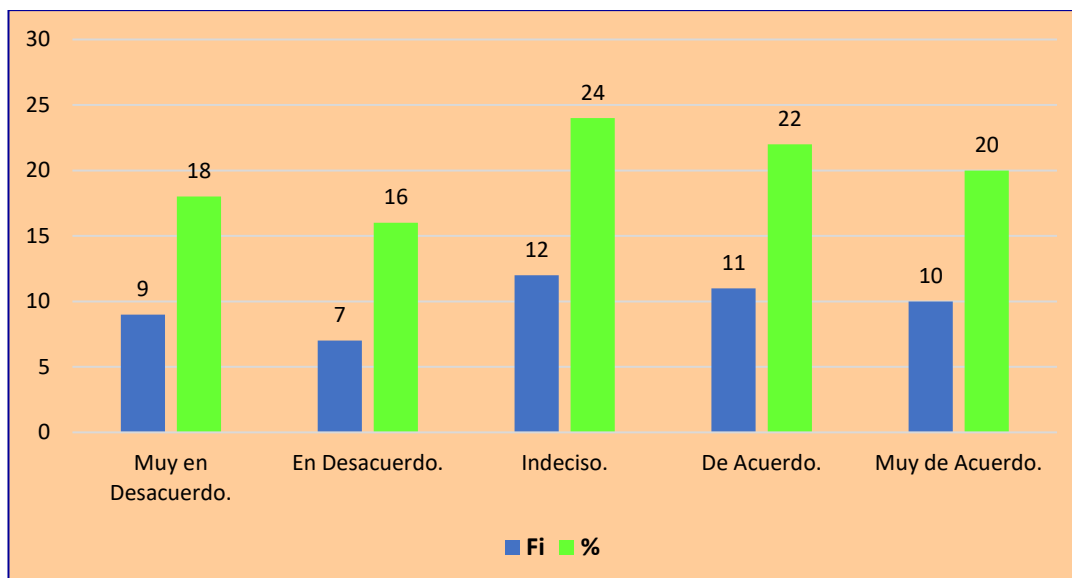
La mayoría de los usuarios se encuentran satisfecho con los servicios que brinda la Micro Red

OPINIÓN	Fi	%
Muy en Desacuerdo.	9	18
En Desacuerdo.	7	16
Indeciso.	12	24
De Acuerdo.	11	22
Muy de Acuerdo.	10	20
TOTAL	49	100

Nota. Esta tabla muestra si los usuarios se encuentran satisfecho con los servicios que brinda la Micro Red.

Figura 23

La mayoría de los usuarios se encuentran satisfecho con los servicios que brinda la Micro Red



Nota. Esta figura muestra si los usuarios se encuentran satisfecho con los servicios que brinda la Micro Red.

Análisis e interpretación.

Nos interesó saber si los usuarios se encuentran satisfecho con los servicios de la Micro Red de Salud. Respuestas: 18% muy en desacuerdo, 16% en desacuerdo, 24% indecisos, 22% de acuerdo y 20% muy de acuerdo. La mayoría (24%) están indecisos y no dan una respuesta contundente. La calidad en los servicios de salud es el grado en que estos satisfagan a la población, lo cual conlleva a mejorar su esperanza de vida.

17. ¿Se está logrando la Visión de la Institución?

Tabla 23

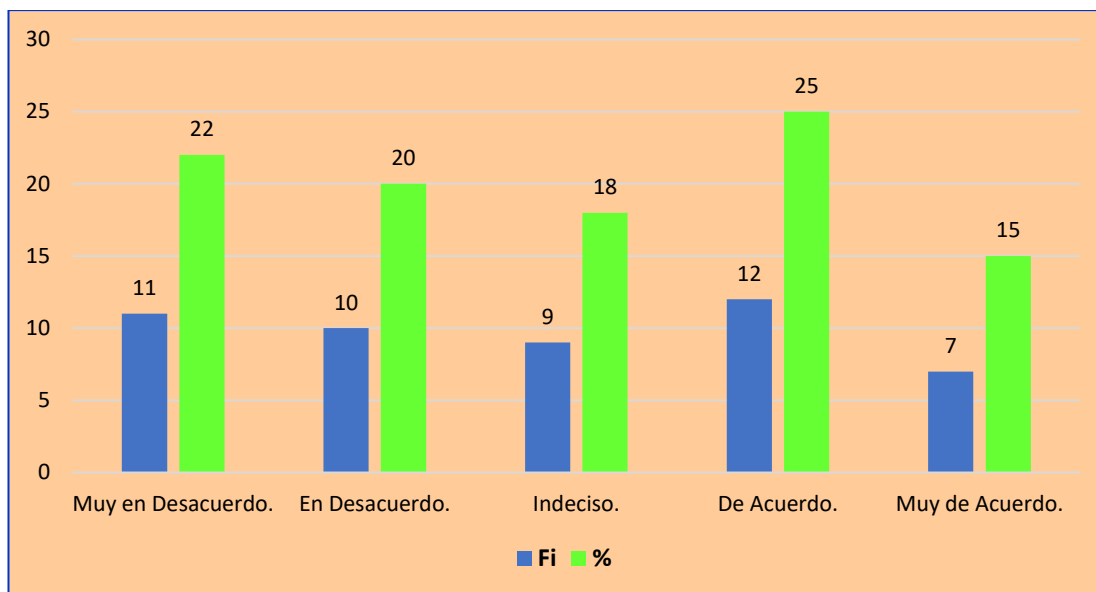
Se está logrando la Visión de la Institución

OPINIÓN	Fi	%
Muy en Desacuerdo.	11	22
En Desacuerdo.	10	20
Indeciso.	9	18
De Acuerdo.	12	25
Muy de Acuerdo.	7	15
TOTAL	49	100

Nota. Esta tabla muestra si se está logrando la Visión de la Institución.

Figura 24

Se está logrando la Visión de la Institución



Nota. Esta figura muestra si se está logrando la Visión de la Institución.

Análisis e interpretación.

Nos interesó conocer si se está logrando la Visión de la Institución. Las opiniones fueron: El 22% estuvieron muy en desacuerdo, 20% en desacuerdo, 18% indecisos, 25% de acuerdo y 15% muy de acuerdo. La mayoría (25%) están de acuerdo con que se está cumpliendo la visión. La visión de la institución permite definir el camino que se deba seguir para alcanzar las metas propuestas. Debe representar en forma clara y sencilla los principios que le dan identidad a la institución.

18. ¿Se están logrando las metas propuestas por la Institución?

Tabla 24

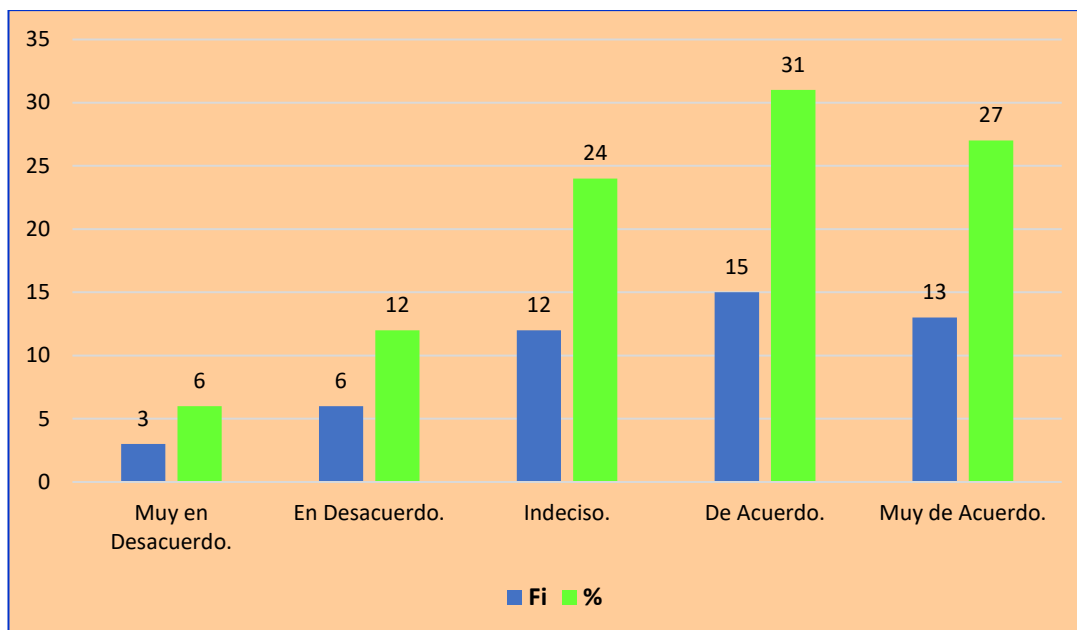
Se están logrando las metas propuestas por la Institución

OPINIÓN	Fi	%
Muy en Desacuerdo.	3	6
En Desacuerdo.	6	12
Indeciso.	12	24
De Acuerdo.	15	31
Muy de Acuerdo.	13	27
TOTAL	49	100

Nota. Esta tabla muestra si se están logrando las metas propuestas por la Institución.

Figura 25

Se están logrando las metas propuestas por la Institución



Nota. Esta figura muestra Se están logrando las metas propuestas por la Institución.

Análisis e interpretación.

Estuvimos interesados en saber si se están logrando las metas propuestas por la institución. Los criterios fueron: 6% estuvieron muy en desacuerdo, 12% en desacuerdo, 24% indecisos, 31% de acuerdo y 27% muy de acuerdo. La mayoría (31%) están de acuerdo. Según autores reconocidos de la gestión empresarial, las metas son una expresión concreta y cuantificable que caracteriza el producto final de las actividades y proyectos establecidos en el año fiscal.

19. ¿Se están cumpliendo las normas y practicando valores en la Institución

Tabla 25

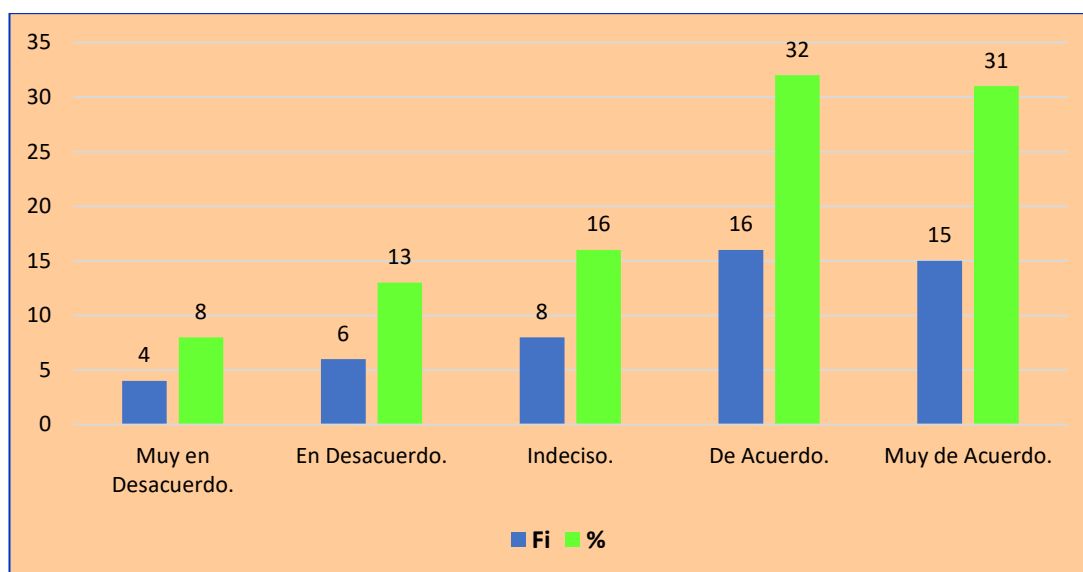
Se están cumpliendo las normas y practicando valores en la Institución

OPINIÓN	Fi	%
Muy en Desacuerdo.	4	8
En Desacuerdo.	6	13
Indeciso.	8	16
De Acuerdo.	16	32
Muy de Acuerdo.	15	31
TOTAL	49	100

Nota. Esta tabla muestra se están cumpliendo las normas y practicando valores en la Institución.

Figura 26

Se están cumpliendo las normas y practicando valores en la Institución



Nota. Esta figura muestra si se están cumpliendo las normas y practicando valores en la Institución

Análisis e interpretación.

Investigamos entre los colaboradores si se están cumpliendo las normas y practicando valores en la Institución. Apreciaciones: 8% muy en desacuerdo, 13% en desacuerdo, 16% indecisos, 32% de acuerdo y 31% muy de acuerdo. La mayoría de los colaboradores (32%) indicaron que sí se están cumpliendo las normas y practicando valores en la Institución. Esto constituye un indicador de la práctica de valores en los servicios de salud en la Red de Chupaca.

20. ¿Se está atendiendo puntualmente a la cantidad los usuarios en la Micro Red?

Tabla 26

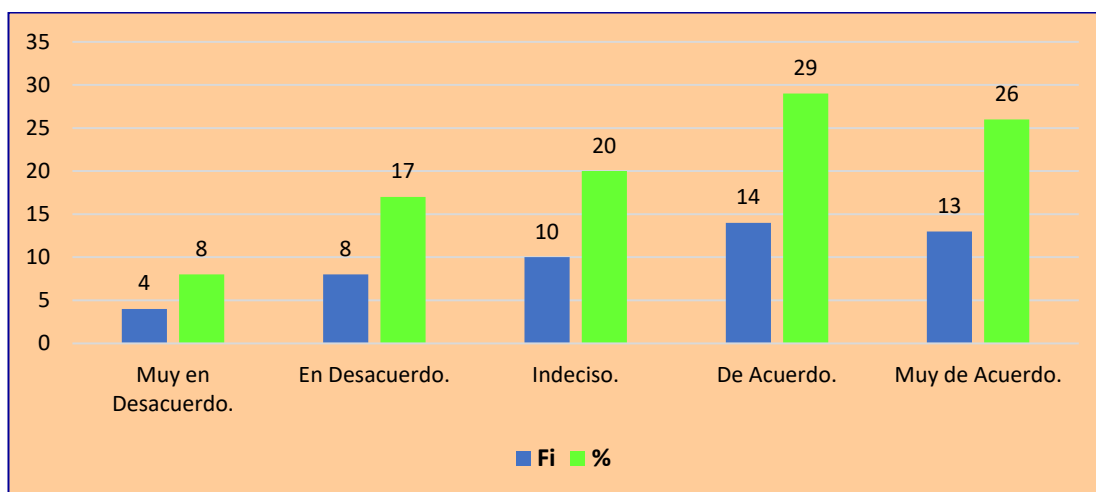
Se está atendiendo óptimamente la demanda de los usuarios en la Micro Red

OPINIÓN	Fi	%
Muy en Desacuerdo.	4	8
En Desacuerdo.	8	17
Indeciso.	10	20
De Acuerdo.	14	29
Muy de Acuerdo.	13	26
TOTAL	49	100

Nota. Esta tabla muestra si se está atendiendo óptimamente la demanda de los usuarios en la Micro Red.

Figura 27

Se está atendiendo óptimamente la demanda de los usuarios en la Micro Red



Nota. Esta figura muestra si se está atendiendo óptimamente la demanda de los usuarios en la Micro Red.

Análisis e interpretación.

Indagamos si se está atendiendo óptimamente la demanda de los usuarios en la Micro Red. Apreciaciones: 8% estuvieron muy en desacuerdo, 17% en desacuerdo, 20% indecisos, 29% de acuerdo y 26% muy de acuerdo. Un significativo 29% señalaron que están de acuerdo sobre la atención a usuarios. Las opiniones son satisfactorias teniendo en cuenta que el objetivo de esta institución es garantizar el acceso efectivo a los servicios de salud con atención oportuna, continua e integral.

21. ¿La imagen de la Institución ante los usuarios es positiva?

Tabla 27

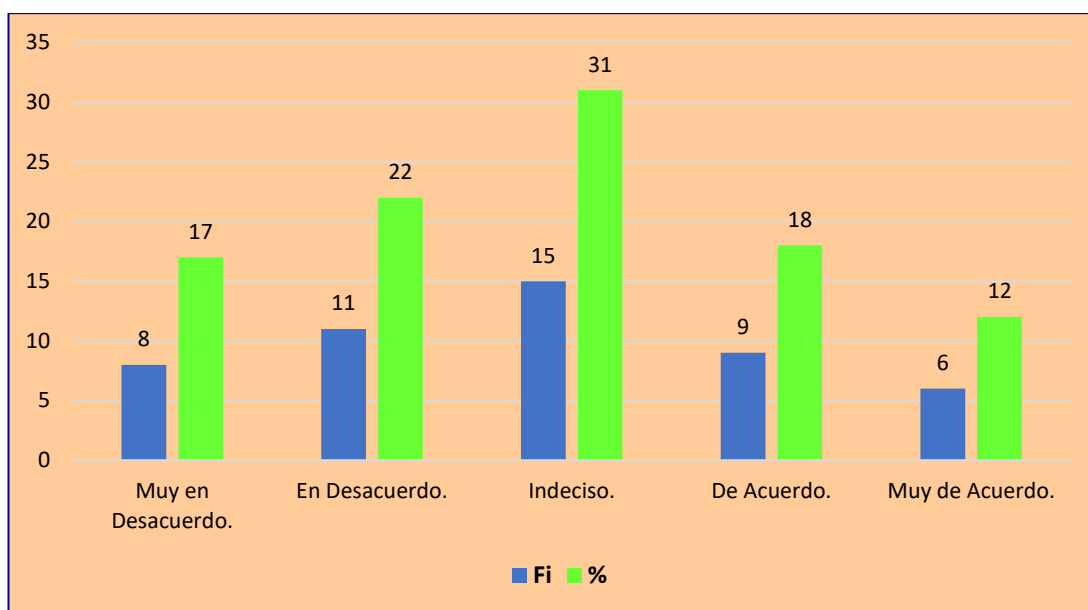
La imagen de la Institución ante los usuarios es positiva

OPINIÓN	Fi	%
Muy en Desacuerdo.	8	17
En Desacuerdo.	11	22
Indeciso.	15	31
De Acuerdo.	9	18
Muy de Acuerdo.	6	12
TOTAL	49	100

Nota. Esta tabla muestra si la imagen de la Institución ante los usuarios es positiva.

Figura 28

La imagen de la Institución ante los usuarios es positiva



Nota. Esta figura muestra si la imagen de la Institución ante los usuarios es positiva.

Análisis e interpretación.

Quisimos saber si la imagen de la Institución ante los usuarios es positiva. Las respuestas fueron: El 17% estuvieron muy en desacuerdo, el 22% en desacuerdo, el 31% indecisos, el 18% de acuerdo y el 12% muy de acuerdo. La mayoría (31%) señalaron que la imagen de la Institución ante los usuarios es positiva. Esto es muy satisfactorio, ya que en la mayoría de los casos las instituciones públicas tienen una imagen de desaprobación.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.1. PRUEBA DE LA NORMALIDAD PARA LA VARIABLE DE ESTUDIO

Ho: La variable Gestión del Talento Humano no difiere una distribución normal.

Ha: La variable Gestión del Talento Humano difiere una distribución normal.

Tabla 28

Prueba de normalidad de la variable para una muestra

Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra			
		Gestión del Talento Humano	Desarrollo Organizacional
	N	49	49
Parámetros normales			
	a.b		
	Media	153.2	168.8
	Desviación estándar	62.668	34.286
Máximas diferencias	Absoluta	0.156	0.21
externas	Positivo	0.91	0.99
	Negativo	-0.156	-0.21
	Estadístico de prueba	0.156	0.21
	Sig. Asintótica (bilateral)	.200 ^{cd}	.000 ^c

Nota. a. La distribución de prueba es normal

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significancia verdadera.

La tabla 29 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov se observa que la mayoría de los puntajes de estas variables se aproximan a una distribución normal en ambas variables, ya que el coeficiente obtenido es significativo ($p < .005$); dicho resultado permite determinar el rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto, la prueba estadística a usarse debe ser paramétrica, para el caso se aplicó la prueba de Rho de Spearman.

PROCEDIMIENTOS CORRELACIONALES.

4.2.2. CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Hi: Existe una relación directa entre la Gestión del Talento Humano y el Desarrollo Organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.

Ho: No existe una relación directa entre la Gestión del Talento Humano y el Desarrollo Organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.

Tabla 29

Correlación entre Gestión del talento humano y desarrollo organizacional

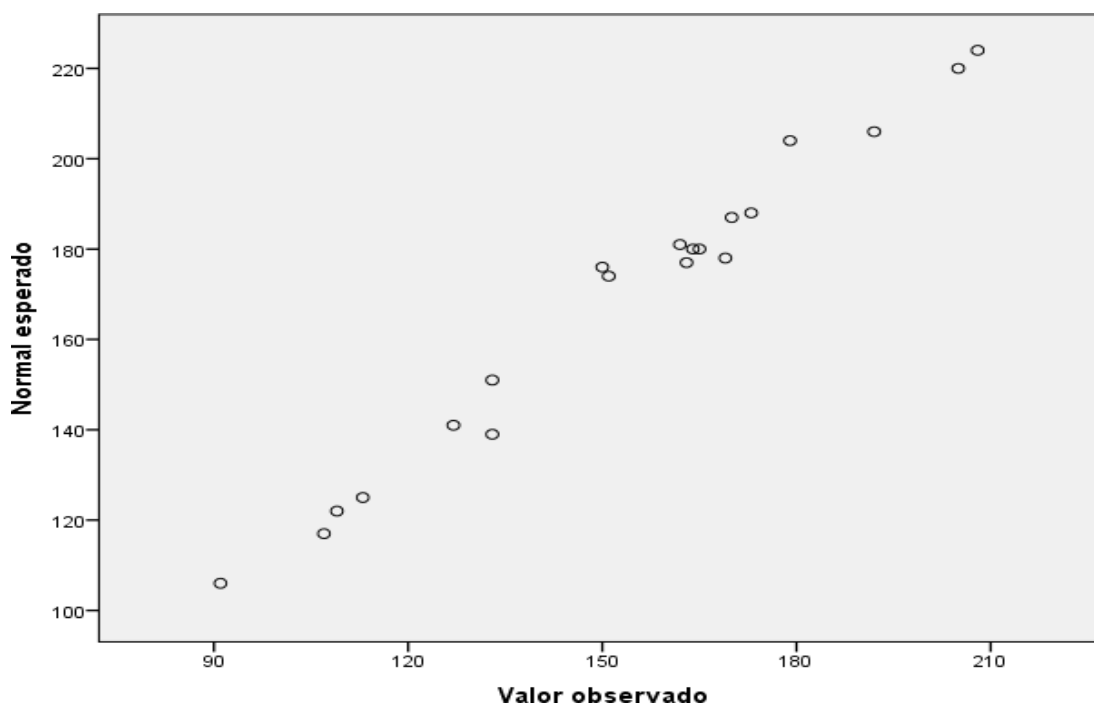
		Gestión del Talento humano	Desarrollo Organizacional
Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,976**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	49	49
Desarrollo Organizacional	Coefficiente de correlación	,976	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	49	49

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

En la tabla 23, se puede observar los resultados de correlación entre las variables, un Rho de Spearman que asciende a 0,976, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva considerable entre las variables gestión del talento humano y desarrollo organizacional.

Figura 29

Gráfica de dispersión de correlación entre variables



4.2.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H1: Hay efectos perceptibles que producen las habilidades laborales en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.

Ho: No hay efectos perceptibles que producen las habilidades laborales en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.

Tabla 30

Correlación entre las habilidades laborales y desarrollo organizacional

		Habilidades Laborales	Desarrollo Organizacional
Habilidades laborales	Coeficiente de correlación	1	,868"
	Sig. (Bilateral)		,000
	N	49	49
Desarrollo organizacional	Coeficiente de correlación	,868"	1
	Sig. (Bilateral)	,000	
	N	49	49

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

En la tabla 31, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión habilidades laborales y la variable desarrollo organizacional, una Rho de Spearman que asciende a 0,868, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva entre dicha dimensión y la variable, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva media entre la dimensión habilidades laborales y la variable desarrollo organizacional en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín.

H2: Los conocimientos teóricos y técnicos influyen positivamente en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.

Ho: Los conocimientos teóricos y técnicos no influyen positivamente en el desarrollo organizacional en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.

Tabla 31

Correlación entre conocimiento teórico y práctico y desarrollo organizacional

		Habilidades Laborales	Desarrollo Organizacional
Conocimiento Teórico y práctico	Coefficiente de correlación	1	,921"
	Sig. (Bilateral)		,000
	N	49	49
Desarrollo organizacional	Coefficiente de correlación	,921"	1
	Sig. (Bilateral)	,000	
	N	49	49

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

En la tabla 32, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión conocimiento teórico y práctico y la variable desarrollo organizacional, una Rho de Spearman que asciende a 0,921, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva entre dicha dimensión y la variable, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva media entre la dimensión conocimiento teórico y práctico y la variable desarrollo organizacional en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín 2022.

H3: Las actitudes laborales repercuten en efecto en el desarrollo organizacional en la Micro Red de Salud.

Ho: Las actitudes laborales no repercuten en efecto en el desarrollo organizacional en la Micro Red de Salud.

Tabla 32

Correlación entre actitudes laborales y desarrollo organizacional

		Habilidades Laborales	Desarrollo Organizacional
Actitudes laborales	Coefficiente de correlación	1	,975"
	Sig. (Bilateral)		,000
	N	49	49
Desarrollo organizacional	Coefficiente de correlación	,975"	1
	Sig. (Bilateral)	,000	
	N	49	49

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

En la tabla 33, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión actitudes laborales y la variable desarrollo organizacional, una Rho de Spearman que asciende a 0,975, con un nivel de significancia $p=0,000$

quees menor al 0,05 significa que existe una correlación positiva entre dicha dimensión y la variable, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva media entre la dimensión actitudes laborales y la variable desarrollo organizacional en la Micro Red de Salud

H4: Las aptitudes laborales favorecen en un grado óptimo en el desarrollo organizacional en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.

Ho: Las aptitudes laborales no favorecen en un grado óptimo en el desarrollo organizacional en la Micro Red.

Tabla 33

Correlación entre aptitudes laborales y desarrollo organizacional

		Aptitudes laborales	Desarrollo organizacional
Aptitudes laborales	Coeficiente de correlación	1	,916**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	49	49
Desarrollo organizacional	Coeficiente de correlación	,916**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	49	49

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

En la tabla 34, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión aptitudes laborales y la variable desarrollo organizacional, una Rho de Spearman que asciende a 0,916, con un nivel de significancia $p=0,000$ quees menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva entre dicha dimensión y la variable, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva media entre la dimensión aptitudes laborales y la variable desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2023.

H5: Existen vínculos evidentes entre la práctica de valores laborales y el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.

Ho: No existen vínculos evidentes entre la práctica de valores laborales

y el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.

Tabla 34

Correlación entre la práctica de valores laborales y desarrollo organizacional

		Aptitudes laborales	Desarrollo organizacional
Prácticas de Valores	Coeficiente de correlación	1	,868**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	49	49
Desarrollo organizacional	Coeficiente de correlación	,868**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	49	49

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

En la tabla 35, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión práctica de valores laborales y la variable desarrollo organizacional, una Rho de Spearman que asciende a 0,868, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva entre dicha dimensión y la variable, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva media entre la dimensión práctica de valores laborales y la variable desarrollo organizacional en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2023.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En nuestro trabajo de investigación propusimos como hipótesis general que existe una relación directa entre la Gestión del Talento Humano y el Desarrollo Organizacional en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022. Andrev y Sieber (1999) indican que: La Gestión del Conocimiento implica el proceso que continuamente asegura el desarrollo y la aplicación de todo tipo de conocimientos pertinentes de una organización, con el objeto de mejorar su capacidad de resolución de problemas para contribuir a la sostenibilidad de sus ventajas competitivas. Los autores Aguilar y Manrique (2018) en su investigación: *“Gestión del Talento Humano en los Trabajadores de la Red de Salud Tayacaja, Región Huancavelica 2018”*. Llegando a las principales conclusiones: 1. Se identificó el 92.9% de los trabajadores perciben de manera buena la gestión del talento humano en el personal de la red de Salud Tayacaja Región Huancavelica 2018. 2. Se identificó que el 91,4% de los trabajadores, considera buena la admisión de personas en la gestión del talento humano de la Red de Salud Tayacaja Región Huancavelica.

En nuestro trabajo de investigación indagamos sobre la motivación laboral como parte de la gestión del talento humano, un importante 25 % respondieron que están muy en desacuerdo. Lo cual no concuerda con una eficiente gestión del talento humano en la institución. (Ver tabla 11 y figura 11)

Así mismo dentro de nuestra primera hipótesis específica planteamos que hay efectos perceptibles que producen las habilidades laborales en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2023. Según la teoría del autor Sagi-Vela define la competencia laboral como el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una responsabilidad o aportación profesional, aseguran su logro. Omonte (2016) *“Evaluación del Desempeño y Desarrollo Laboral del Talento Humano del Servicio de*

Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, Huánuco 2014". Su principal conclusión fue que el nivel de desempeño laboral se hallaba en la categoría de muy bueno con un 31,6% de las opiniones.

Preguntamos en nuestra investigación a los colaboradores si aplican frecuentemente la innovación en su trabajo como una habilidad laboral. El 31% señalaron que están indecisos, lo cual no es muy favorable para la institución. (Ver tabla 08 y figura 08)

En nuestra segunda hipótesis específica señalamos que los conocimientos teóricos y técnicos influyen positivamente en el desarrollo organizacional en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.

La Enciclopedia Concepto (2020) indica que: Se conoce como conocimiento técnico o simplemente técnica al tipo de saberes aplicados que comúnmente implican destrezas manuales e intelectuales, así como el uso de herramientas y de otros conocimientos secundarios. Matabajoy-Montilla (2017) en su investigación: *"Procesos de desarrollo del talento humano en una clínica de especialidades de Pasto-Colombia"*. Principales conclusiones: se logró evidenciar la percepción que tienen los colaboradores de la clínica sobre el proceso de capacitación, identificando la importancia que le dan a la detección de necesidades, la creación de planes de capacitación, la evaluación de dichos procesos y el seguimiento de las capacitaciones, pues es necesario verificar si los conocimientos que se imparten en las capacitaciones son aplicados en la dinámica del trabajo.

Interrogamos a los colaboradores si manejan conocimientos teóricos técnicos para desempeñar su labor. La mayoría de los colaboradores (31%) indican que tienen saberes para desempeñar sus tareas, lo que indica que se preocupan por mejorar sus capacidades laborales. (Ver tabla 09 y figura 09)

En la tercera hipótesis específica indicamos que las actitudes laborales repercuten en efecto en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022. El investigador De la Garza (2002), dice que las

actitudes laborales más apreciadas en el personal técnico son la responsabilidad, el trabajo en equipo y la adaptación al cambio organizacional. Las relaciones entre empleados y organizaciones se caracterizan porque dan lugar a obligaciones mutuas.

Espinoza y Lora (2020) *Gestión del Talento Humano y Satisfacción laboral en la Gerencia Regional de Salud, La Independencia, en tiempos COVID-19*. Llegó a la conclusión de que los sentidos de pertenencia de los colaboradores como actitud laboral son bajos (48,1%).

A través de nuestra investigación preguntamos si están dispuestos al cambio frecuente en su centro laboral como una actitud laboral. El 33% está de acuerdo, esto es un indicador que con las innovaciones se gana la práctica y se mejora, así mismo ayuda a ser más productivo en el trabajo. (Ver tabla 08 y figura 08)

En la cuarta hipótesis específica determinamos que las aptitudes laborales favorecen en un grado óptimo en el desarrollo organizacional en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022. Florido (2017) cuando una organización se decide a contratar a una persona, lo hace porque necesita recursos para poder desarrollar sus actividades. Los responsables de la selección tienen ya en ese momento definido un perfil de cómo tiene que ser la persona que va a ocupar el puesto. Solano (2017) *“Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Empresa Seda Huánuco, Sede Central –Periodo 2017”*. Ha contrastado la hipótesis planteada como se observa en el cuadro N°16 y el gráfico N°15, donde el 99,35% de los 154 encuestados, respondieron que siempre realizan su trabajo a tiempo.

En nuestro trabajo investigamos si los colaboradores están consiguiendo un alto nivel de satisfacción de los usuarios como resultado de las aptitudes desarrolladas en su trabajo. El 32% de los colaboradores opinaron que están logrando la satisfacción de los usuarios. (Ver tabla 17 y figura 017)

En la quinta hipótesis específica establecimos que existen vínculos evidentes entre la práctica de valores laborales y el desarrollo organizacional en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.

Rodríguez (2004), señala: los valores laborales inciden en la relación entre empleado y organización, de tal manera que deben tomarse en cuenta las metas y objetivos. Los valores laborales son creencias y principios referidos a actividades propias de una empresa, por lo que el objetivo será conseguir la estabilidad de todo el grupo que forma parte de toda organización. Solano (2017) "*Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Empresa Seda Huánuco, Sede Central –Periodo 2017*". En el cuadro N°28 muestra la relación positiva entre la integración de personas y el desempeño laboral, luego de medir las variables donde a través del coeficiente de correlación de Pearson (0.277), se obtuvo un valor de significancia bilateral de (0.001) que es menor a 0.05; por lo que se puede afirmar que la integración de personas se relaciona positivamente con el desempeño laboral en la Empresa Seda Huánuco.

En nuestro trabajo de investigación inquirimos a los colaboradores si en su área de trabajo se practican valores como el respeto mutuo. Un importante 31% señalaron que están indecisos, lo cual debe ser preocupante para la institución. Los valores sirven de orientación para las decisiones y el comportamiento en la institución. Reflejan filosofía, identidad colectiva e individual y cultura y el desarrollo organizacional. A su vez, representan el enfoque y los objetivos que hacen que la institución esté activa en el la sociedad. (Ver tabla 13 y figura 13)

CONCLUSIONES

PRIMERA:

Respecto al objetivo general diseñado: determinar la relación que existe entre la gestión del talento y el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la micro red de salud de la provincia de Chupaca, región Junín - 2022.

De acuerdo a los resultados podemos confirmar determinado que existe una relación directa relación entre la gestión del talento y el desarrollo organizacional, ya que cuando preguntamos a los empleados si tenían el conocimiento técnico para hacer el trabajo, la mayoría de los colaboradores (31%) indica que tiene el conocimiento para perfeccionar sus tareas, lo que aumenta la eficiencia y tiene un impacto en desarrollo organizacional.

SEGUNDA:

Según el objetivo específico uno: determinar los impactos que tienen las competencias profesionales en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022. Podemos enfatizar que uno de los métodos de trabajo es la organización de las tareas. Según los resultados, la mayoría de ellos dio una opinión positiva sobre este tema (35%).

Al estar organizado el trabajo se simplifica enormemente. La desorganización en el trabajo es un reflejo del desorden en el cerebro y viceversa.

TERCERA:

Concerniente al segundo objetivo específico: muestra cómo los conocimientos teóricos y técnicos inciden en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín - 2022. Según los resultados sobre este tema, los colaboradores aplican nuevos lineamientos de innovación en su trabajo. Aunque la mayoría de los empleados (31%) todavía están indecisos sobre la cuestión. Se debe recordar que el conocimiento impulsa la productividad.

CUARTA:

Tercer objetivo específico: establecer el impacto de las actitudes laborales en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 de la Micro Red de Salud de la provincia de Chupaca, región Junín. Una de las actitudes laborales más importantes en las organizaciones es la voluntad de cambiar. Según las deducciones, el 33% de las respuestas fueron positivas, lo que indica que el desarrollo organizacional se logrará si se aplica el proceso de innovación de actitudes laborales, como la disposición al cambio.

QUINTA:

Siguiendo el enfoque que para el cuarto objetivo específico: determinar el nivel de competencias profesionales que promuevan el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la red de Micro Red de Salud de la provincia de Chupaca, región Junín - 2022. Una de las competencias laborales esenciales para el desarrollo organizacional es la motivación personal. Según los resultados, el 25% todavía está completamente en desacuerdo con esta posibilidad. Las consecuencias de empleados desmotivados pueden ser el ausentismo, la baja productividad, la pérdida de mano de obra y el riesgo de una mala reputación de la organización, afectando el desarrollo de la misma.

SEXTA:

De acuerdo al objetivo específico cinco: analizar qué conexión existe entre la práctica de los valores del trabajo y el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín - 2022. Quisimos saber si practican estos valores en el ambiente donde se desempeña, como la puntualidad y la responsabilidad. Según los resultados, un número importante del 25% coincidió en que la práctica valores como la puntualidad y la responsabilidad benefician a la organización y a los usuarios.

RECOMENDACIONES

PRIMERA:

Aplicar una eficiente administración o gestión del talento humano en los colaboradores, para poder lograr lo mejor de cada uno de ellos a nivel individual, lo que redundará, por la suma de muchos talentos, en la mejora del trabajo en equipo. Este es el proceso seguro para lograr la excelencia y la mejora continua, dos conceptos directamente relacionados con el desarrollo organizacional y la productividad en la institución. Antes de buscar fuera de la institución esos talentos se puede identificarlos dentro. Además, ellos conocen perfectamente los procedimientos.

SEGUNDA:

Desarrollar habilidades organizacionales, es decir, habilidades relacionadas con la creación de una estructura y orden, para el incremento de la productividad y la priorización de tareas que generen valor para la institución, frente a otras que pueden posponerse, delegarlas a otras personas o eliminarla si no son prioritarias.

TERCERA:

Estudiar profundamente el contexto en el cual se desenvuelven los colaboradores, esto es fundamental para lograr el desarrollo organizacional. Diseñar procesos para realizar un análisis integral, pensando desde diferentes perspectivas que facilitará el conocimiento de los diferentes escenarios y la búsqueda de soluciones a problemas de parte de los colaboradores.

CUARTA:

El comportamiento organizacional es el estudio de las actividades y relaciones de los colaboradores dentro de una organización. En esta área, el análisis se centra en cómo el desempeño de los colaboradores contribuye o resta valor a la eficiencia y productividad de la institución.

La actual situación ha aumentado el interés de las instituciones por mejorar, ser más eficientes y productivas. Lograr estos objetivos ya no es sólo una meta deseable, sino a menudo exigible. Para que las instituciones sean más eficientes deben saber cómo utilizar adecuadamente todos sus recursos. Manejar sus recursos tecnológicos y su infraestructura de la forma más

eficientemente posible, gestionar adecuadamente el proceso de producción de servicios.

QUINTA:

Desarrollar aptitudes sociales y laborales en los colaboradores que se reflejarán en habilidades de interacción humana. Estas básicamente son: aptitudes comunicativas, persuasivas, organizativas, verbales y aptitudes numéricas. Incrementar la inteligencia emocional, la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y la resolución de trabajos complejos. La actitud es la forma o manera en que las personas comprenden, perciben y responden a determinadas situaciones en su trabajo.

SEXTA:

La mejor forma de enseñar los valores en la institución es que estos sean internalizados en los colaboradores a través de la práctica de los líderes. Algunas de las estrategias para lograr la práctica de valores en la institución son realizando actividades que fortalezcan los vínculos familiares, mantener una comunicación fluida. Recordar que con una buena acción se puede ganar mucho. Por otra parte, recomendar a los que dirigen organizaciones públicas que establecer determinados valores y luego no cumplirlos con ellos, es lo peor que puede hacer un líder.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, N., & Alania, A. (2018). Gestión del Talento Humano en los Trabajadores de la Red de Salud Tayacaja, Región Huancavelica 2018". Perú: Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26491>
- Alonso-Carbone, L., García-Milian, J., & López-Puig, P. (2018). Caracterización de la gestión del talento humano en el Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos de Cuba. *Horizonte sanitario*, 17(2), 151-160. https://revistahorizonte.ujat.mx/horizonte/en/article/view/2042/pdf?utm_source
- Andrew, R., & Sieber, S. (1999). *La Gestión Integral del Conocimiento y el Aprendizaje. Economía Industrial*. https://es.scribd.com/document/3005443/GESTION-INTEGRAL-DEL-CONOCIMIENTO-Y-DEL-APRENDIZAJE?utm_source
- Barsse, C. (2000). *Equipos Efectivos Para la Competitividad de las Empresas*. México: Administrate hoy.
- Ccorimanya, F., & Kana, R. (2018). *Comunicación Interna en la Gestión del Talento Humano de los Trabajadores de la Microred 15 de agosto de la Red de Salud Caylloma, 2018*. Arequipa: UNAS. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/efe65448-cb33-4ec9-8ddb-30965f1d47e8/content>
- Chavez , E. (2022). *Efecto de la gestión de recursos humanos en la productividad laboral del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay – 2021*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <https://repositorio.unheval.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/34ccfb49-2316-48b0-911b-ec31a9878595/content>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw Hill. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf?utm_source

- Cuéllar, M., & Delgado, M. (2000). Estudio sobre los estilos de enseñanza. *Revista Digital - Buenos Aires*(25). <https://www.efdeportes.com/efd25a/estilos.htm>
- De La Cruz, J. (2020). Protegiendo al Personal de La Salud en la Pandemia COVID-19. *Salud de la Universidad Ricardo Palma*, 20(2), 173-174. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000200173
- Garza, T. (2009). Hacia un concepto ampliado de trabajo. <https://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20160216041739/07.pdf>
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. McGraw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Matabajoy, J. (2017). Procesos de desarrollo del talento humano en una clínica de especialidades de Pasto, Colombia. *Universidad y salud*, 20(1), 26-36. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.106>
- McClelland., D. (1989). Estudio de la Motivación Humana. Narcea. <https://psicuagtab.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/06/mcclelland-david-estudio-de-la-motivacion-humana.pdf>
- Omonte, M. (2016). Evaluación del Desempeño y Desarrollo Laboral del Talento Humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, Huánuco 2014. Universidad Nacional Hermilio Valdizan. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHE_bd76fbb932b7abe75673dd0970584e8e?utm_source
- OMS. (2006). Informe Sobre la Salud en el Mundo. Colaboremos por la Salud. OMS. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms//media/digitales/Informe%20sobre%20la%20salud%20en%20el%20mundo%202006%20.%20Colaboremos%20con%20la%20salud.pdf>
- OPS. (2017). Agenda De Salud Sostenible Para Las Américas 2018-2030: Un Llamado a la Acción Para la Salud y el Bienestar en la Región.

https://www.paho.org/sites/default/files/agenda-salud-sostenible-americas-2018-2030.pdf?utm_source

Robbins, P., & Judge, T. (2006). Comportamiento organizacional. Editorial Prentice Hall. https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf?utm_source

Solano, M. (2017). Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Seda Huánuco, sede central - periodo 2017. Universidad de Huánuco.

https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/669/T047_43392014M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Spencer, L., & Spencer, S. (1993). Competencias en el Trabajo. Editorial. DOCER. <https://es.scribd.com/doc/19788609/Libro-Competencias-Spencer>

Vargas, F., Casanova, F., & Montanaro, L. (2001). El Enfoque de Competencia Laboral: Manual de Formación. Cinterfor. <https://es.scribd.com/document/228987331/Vargas-f-2001-El-Enfoque-de-Competencia-Laboral-Manual-de-Formacion>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACION

Lazo Hinostroza, R.R. (2026) *Gestión del talento humano y desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Microred de Salud del aprovincia de Chupaca, región Junín – 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. url: <https://>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA A CAUSA DEL COVID-19 EN LA MICRO RED DE SALUD DE LA PROVINCIA DE CHUPACA, REGIÓN JUNÍN – 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>General. ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y el Desarrollo Organizacional en tiempos de pandemia a causa del covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022?</p>	<p>General. Determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y el Desarrollo Organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.</p>	<p>General. Existe una relación directa entre la Gestión del Talento Humano y el Desarrollo Organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.</p>	<p>-Tipo de Investigación: Correlacional. -Enfoque: Cuantitativo. -Alcance o Nivel: Descriptivo. -Diseño: No experimental-Transversal: -Población y Muestra. *Población:183 Colaboradores *Muestra: 49 Colaboradores. -Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos. *Técnica de Recolección de Datos La Encuesta: *Instrumentos de Recolección de Datos El Cuestionario. -Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información.</p>
<p>Problemas Específicos: 1: ¿Qué efectos producen las habilidades laborales en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022? 2: ¿Cómo influyen los conocimientos teóricos y técnicos en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022? 3: ¿De qué manera repercuten las actitudes laborales en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022?</p>	<p>Objetivos Específicos. 1: Establecer qué efectos producen las habilidades laborales en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022. 2: Precisar cómo influyen los conocimientos teóricos y técnicos en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022. 3: Fijar de qué manera repercuten las actitudes laborales en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la</p>	<p>Hipótesis Específicas. HE1: Hay efectos perceptibles que producen las habilidades laborales en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022. HE2: Los conocimientos teóricos y técnicos influyen positivamente en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022. HE3: Las actitudes laborales repercuten en efecto en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la</p>	

<p>4: ¿En qué grado favorecen las aptitudes laborales en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022?</p> <p>5: ¿Qué vínculos existe entre la práctica de valores laborales y el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022?</p>	<p>Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.</p> <p>4: Identificar en qué grado favorecen las aptitudes laborales en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.</p> <p>5: Analizar qué vínculos existe entre la práctica de valores laborales y el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.</p>	<p>Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.</p> <p>HE4: Las aptitudes laborales favorecen en un grado óptimo en el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.</p> <p>HE5: Existen vínculos evidentes entre la práctica de valores laborales y el desarrollo organizacional en tiempos de pandemia a causa del Covid-19 en la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca, Región Junín – 2022.</p>	<p>Procesadas a través de los sistemas informáticos Excel y SPSS.</p> <p>-La presentación de los datos procesados se dará a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Elaboración de tablas de distribución porcentual. *Elaboración de gráficos. *Análisis e interpretación de tablas y gráficas descriptivas.
--	--	--	---

Nota. Proyecto de Investigación.

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO

Sr. Sra. Srta., colaborador tenga Ud., un buen día. Estamos realizando un trabajo de investigación a nivel universitario, para lo cual estamos aplicando encuestas para determinar la GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA A CAUSA DEL COVID-19 EN LA MICRO RED DE SALUD DE LA PROVINCIA DE CHUPACA, REGIÓN JUNÍN – 2022. Agradeceremos brindarnos un momento de su valioso tiempo y responder con sinceridad las preguntas. Las respuestas son totalmente **ANÓNIMAS**, por favor no poner ninguna identificación.

Sexo:

- | | |
|----------|------------------|
| 1 | Masculino. |
| 2 | Femenino. |

Edad:

- | | |
|----------|------------------|
| 1 | 18 a 25 |
| 2 | 26 a 35 |
| 3 | 36 a 45 |
| 4 | 46 a 55 |
| 5 | Más de 55 |

Grado de Instrucción:

- | | |
|----------|----------------------------------|
| 1 | Primario |
| 2 | Secundario |
| 3 | Superior No Universitario |
| 4 | Superior Universitario |
| 5 | Posgrado. |

1. ¿Aplica Ud., frecuentemente la innovación en su trabajo?

- | | |
|----------|------------------------|
| 1 | Muy en Desacuerdo. |
| 2 | En Desacuerdo. |
| 3 | Indeciso. |
| 4 | De Acuerdo. |
| 5 | Muy de Acuerdo. |

2. ¿Maneja conocimientos Teóricos /Técnicos para desempeñar su labor?

- | | |
|----------|-----------------------|
| 1 | Muy en Desacuerdo. |
| 2 | En Desacuerdo. |

-
- 3 Indeciso.
-
- 4 De Acuerdo.
-
- 5 Muy de Acuerdo.
-

3. ¿Es organizado (a) en las labores de su área?

-
- 1 Muy en Desacuerdo.
-
- 2 En Desacuerdo.
-
- 3 Indeciso.
-
- 4 De Acuerdo.
-
- 5 Muy de Acuerdo.
-

4. ¿Existe motivación laboral en su centro de trabajo?

-
- 1 Muy en Desacuerdo.
-
- 2 En Desacuerdo.
-
- 3 Indeciso.
-
- 4 De Acuerdo.
-
- 5 Muy de Acuerdo.
-

5. ¿Está dispuesto al cambio frecuentemente en su centro laboral?

-
- 1 Muy en Desacuerdo.
-
- 2 En Desacuerdo.
-
- 3 Indeciso.
-
- 4 De Acuerdo.
-
- 5 Muy de Acuerdo.
-

6. ¿En su Área de Trabajo se practican valores como el respeto mutuo?

-
- 1 Muy en Desacuerdo.
-
- 2 En Desacuerdo.
-
- 3 Indeciso.
-
- 4 De Acuerdo.
-
- 5 Muy de Acuerdo.
-

7. ¿Se está atendiendo óptimamente la demanda de los usuarios en la Micro Red?

-
- 1 Muy en Desacuerdo.
-
- 2 En Desacuerdo.
-
- 3 Indeciso.
-
- 4 De Acuerdo.
-
- 5 Muy de Acuerdo.
-

8. ¿Los procesos de atención a los usuarios se encuentran bien diseñados?

-
- 1 Muy en Desacuerdo.
-

-
- 2 **En Desacuerdo.**
-
- 3 **Indeciso.**
-
- 4 **De Acuerdo.**
-
- 5 **Muy de Acuerdo.**
-

9. ¿Son eficientes los proveedores en cuanto a calidad de productos y tiempos de entrega?

-
- 1 Muy en Desacuerdo.
-
- 2 **En Desacuerdo.**
-
- 3 **Indeciso.**
-
- 4 **De Acuerdo.**
-
- 5 **Muy de Acuerdo.**
-

10. ¿La mayoría de los usuarios se encuentran satisfecho con los servicios que brinda la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca?

-
- 1 Muy en Desacuerdo.
-
- 2 **En Desacuerdo.**
-
- 3 **Indeciso.**
-
- 4 **De Acuerdo.**
-
- 5 **Muy de Acuerdo.**
-

11. ¿Se está logrando la Visión de la Institución?

-
- 1 Muy en Desacuerdo.
-
- 2 **En Desacuerdo.**
-
- 3 **Indeciso.**
-
- 4 **De Acuerdo.**
-
- 5 **Muy de Acuerdo.**
-

12. ¿Se están logrando las metas propuestas por la Institución?

-
- 1 Muy en Desacuerdo.
-
- 2 **En Desacuerdo.**
-
- 3 **Indeciso.**
-
- 4 **De Acuerdo.**
-
- 5 **Muy de Acuerdo.**
-

13. ¿Se está alcanzando una cultura organizacional sólida en la Micro Red de Salud de Chupaca, es decir, se están cumpliendo las normas y practicando valores?

-
- 1 Muy en Desacuerdo.
-
- 2 **En Desacuerdo.**
-
- 3 **Indeciso.**
-
- 4 **De Acuerdo.**
-
- 5 **Muy de Acuerdo.**
-

14. ¿Se está consiguiendo un alto Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Micro Red de Salud de la Provincia de Chupaca?

1 Muy en Desacuerdo.

2 En Desacuerdo.

3 Indeciso.

4 De Acuerdo.

5 Muy de Acuerdo.

**Chupaca, Junín., 2023.
tiempo.**

Muchas gracias por su

ANEXO 3
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES.

1.1 Apellidos y nombres del experto: Tadeo Chávez, Koenig.

1.2 Grado académico: Magister.

1.3 Cargo e institución donde labora: Universidad de Huánuco.

1.4 Título de la Investigación: “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA A CAUSA DEL COVID-19 EN LA MICRO RED DE SALUD DE LA PROVINCIA DE CHUPACA, REGIÓN JUNÍN – 2022”.

1.5 Autor del instrumento, Ruperto Lazo Hinostroza.

1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura.

1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			60		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			60		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			60		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				75	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.			60		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				75	
SUB TOTAL				240/4	310/4	180/2
				4	78%	90%

			60%		
TOTAL (PROMEDIO) 76%					

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 76x.20= 15.20

VALORACION CUALITATIVA: Muy Bueno.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Sí Aplica.

Huánuco, 15 noviembre de 2022.



DNI: 22497675

Mg., Koenig Tadeo Chávez

ANEXO 4
CONSENTIMIENTO INFORMADO
Autorización de la Institución para la Recolección de Datos.

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia".

SOLICITO: Facilitar información para elaboración de tesis.

SEÑOR: DIRECTOR(a) DE LA MICRO RED SALUD DE CHUPACA
OBST. YORKA CANCHE ALMIDON.
PRESENTE.



YO; LAZO HINOSTROZA, RUBI RUPERTO, identificado con DNI.N°20044491, domiciliado en el pasaje las perlas n°300, Distrito de El Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín. Ex alumno de la "UNIVERSIDAD DE HUANUCO", Con código de estudiante SUNEDU N°1201424072.

Ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo los siguientes:

Que, habiendo culminado mi carrera profesional de ADMINISTRACION DE EMPRESAS (Adjunto fotocopia del grado de bachiller UDH7192) Y siéndome necesario la elaboración de mi trabajo de Tesis, cuyo título del trabajo de investigación es "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN TIEMPO DE PANDEMIA A CAUSA DEL COVID-19, EN LA MICRO RED DE SALUD DE LA PROVINCIA DE CHUPACA, REGION JUNIN-2021" para lo cual requiero algunos datos de la institución.

SOLICITO A USTED:

Tenga a bien disponer a quien corresponda se me facilite alguna información en el área de recursos Humanos y Secretaría de su digna institución, en amparo a la ley N°27806 ley de transparencia y acceso a la información pública.

POR LO EXPUESTO:

Pido a Ud. Acceder a mi SOLICITUD, por ser de justicia.

Chupaca, 9 de agosto del 2021.


LAZO HINOSTROZA RUBI RUPERTO
DNI.N°20044491.

PANEL FOTOGRÁFICO



APLICANDO ENCUESTAS EN EL CENTRO DE SALUD

