



Revista GICOS
ISSN: 2610-797X
gicosrevista@gmail.com
Universidad de los Andes
Venezuela

Cruz-Chagmani, Carmen; Paye-De la Cruz, Saul;
Cruz-Gonzales, William; Cruz-Chagmani, Gabriela
Administración eficiente del capital humano y efectividad institucional de los hospitales
Revista GICOS, vol. 8, núm. 3, 2023, Septiembre-Diciembre, pp. 84-93
Universidad de los Andes
Venezuela

- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org



Administración eficiente del capital humano y efectividad institucional de los hospitales

Efficient management of human capital and institutional effectiveness of hospitals

CRUZ-CHAGMANI, CARMEN¹, PAYE-DE LA CRUZ, SAUL², CRUZ-GONZALES, WILLIAM¹,
CRUZ-CHAGMANI, GABRIELA³

¹Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima Perú

²Empresa Soltrak S.A. Lima Perú.

³Universidad de San Martín de Porres, Lima Perú.

Autor de correspondencia
carmengio_1@hotmail.com

Fecha de recepción
19/07/2023

Fecha de aceptación
08/09/2023

Fecha de publicación
26/10/2023

Autores

Cruz-Chagmani, Carmen
Escuela Universitaria de Posgrado. Universidad Nacional Federico Villarreal,
Lima Perú

Correo-e: carmengio_1@hotmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1870-5514>

Paye-De la Cruz, Saul
Empresa Soltrak S.A.
Correo-e: saul.payed@ciplima.org.pe
ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-3644-0997>

Cruz-Gonzales, William
Facultad de Ciencias Financieras y Contables, Universidad Nacional Federico
Villarreal, Lima Perú.
Correo: wcruzg@unfv.edu.pe
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1655-5671>

Cruz-Chagmani, Gabriela
Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos humanos, Universidad de
San Martín de Porres, Lima Perú.
Correo-e: gcruzchagmani@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-0487-5220>

Citación:

Cruz-Chagmani, C.; Paye-De la Cruz, S.; Cruz-Gonzales, W. y Cruz-Chagmani, G. (2023). Administración eficiente del capital humano y efectividad institucional de los hospitales. *GICOS*, 8(3), 84-93

DOI:



RESUMEN

La administración eficiente del capital humano y la efectividad institucional de los centros hospitalarios es fundamental para la efectividad institucional. El objetivo del estudio fue correlacionar la influencia de la gestión eficaz de los recursos humanos y eficacia institucional en el Hospital Dos de Mayo en Lima metropolitana, durante el periodo de agosto de 2021 y agosto de 2022. Metodología: tipo correlacional, diseño no experimental, transversal. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores. Resultados: la efectividad institucional está correlacionada significativamente con administración eficiente ($\rho=,9022$; $p=0,0410$) planeación eficiente del capital humano ($\rho=,9032$; $p=0,0308$), organización eficiente del capital humano ($\rho=,9041$; $p=0,0397$), dirección eficiente del capital humano ($\rho=,9031$; $p=0,0397$), control eficiente del capital humano ($\rho=,9211$; $p=0,0455$), responsabilidad social institucional ($\rho=,9233$; $p=0,0413$). Conclusiones: la efectividad institucional de los hospitales está correlacionada con la administración eficiente del capital humano.

Palabras clave: administración de salud, administración hospitalaria, gerencia en salud, salud pública.

ABSTRACT

The efficient administration of human capital and the institutional effectiveness of hospital centers is essential for institutional effectiveness. The objective of the study was to correlate the influence of effective management of human resources and institutional effectiveness at Hospital Dos de Mayo in metropolitan Lima, during the period of August 2021 and August 2022. Methodology: correlational type, non-experimental design, cross. The sample consisted of 100 workers. Results: institutional effectiveness is significantly correlated with efficient administration ($\rho=,9022$; $p=0.0410$) efficient planning of human capital ($\rho=,9032$; $p=0.0308$), efficient organization of human capital ($\rho=,9041$; $p=0.0397$), efficient management of human capital ($\rho=,9031$; $p=0.0397$), efficient control of human capital ($\rho=,9211$; $p=0.0455$), institutional social responsibility ($\rho=,9233$; $p=0.0413$). Conclusions: the institutional effectiveness of hospitals is correlated with the efficient administration of human capital.

Keywords: health administration, hospital administration, health management, public health.

INTRODUCCIÓN

Las competencias y habilidades en administración de un sistema de salud son fundamentales para llevarla a un crecimiento y eficiencia permanentes. A nivel mundial se aprecia una importante demanda de la población para recibir servicios de salud. Este fenómeno no es nuevo, pero conforme el tiempo pasa el incremento se hace evidente, tanto en volumen como en complejidad, lo que representa un reto constante para las instituciones, y en especial, para los gobiernos, que cada vez más se constituyen en los responsables de la salud a la población (Bazán-Soto, 2015).

Jara et al. (2018), señalan que la salud es un sector importante y es uno de los pilares para el desarrollo de cualquier país del mundo; desde sus espacios se diseñan y formulan políticas para el bienestar de la sociedad, definiendo estrategias y estableciendo lineamientos para el cuidado, la preservación y la mejora de la salud. Considerando lo señalado anteriormente, la efectividad institucional se preocupa por lograr la misión, metas y objetivos de los hospitales, como indica Marejón et al. (2019), en la actualidad la demanda de servicios de salud con mayor calidad y cobertura ha aumentado, tal necesidad se ha debido al envejecimiento de la población, al aumento de las enfermedades crónicas, a la crisis económica mundial y recientemente a la pandemia COVID-19.

Arévalo y Mozo (2021), detallan que el sistema de salud en el Perú se considera no uniforme porque existen administraciones de salud pública diferentes como son los establecimientos del Ministerio de Salud, Seguridad Social del Perú, establecimientos de las Fuerzas Armadas, establecimientos de La Policía Nacional del Perú, con estructuras organizacionales y gerenciales particulares para la atención de los usuarios.

Además de lo antes especificado, tradicionalmente a nivel público han existido dificultades para cumplir con lo propuesto, encontrando mayores problemas durante la pandemia por COVID-19, debido a que muchas atenciones hospitalarias colapsaron, afectando la adecuada y oportuna prestación de servicios de salud que atiendan los principios de universalidad y calidad sanitaria, así como la accesibilidad, atención justa, administración oportuna del tratamiento. Dadas las consideraciones anteriores y en el marco de la efectividad institucional se está considerando la responsabilidad social institucional de los hospitales en general y particularmente en el Hospital Nacional Dos de Mayo de Lima Metropolitana.

Los hospitales, tanto públicos como privados, son uno de los componentes integrales de los sistemas de salud de los países, que requieren de una sólida capacidad de gestión y administración. Por lo tanto, el fortalecimiento de la capacidad de gestión dentro del sistema de salud, especialmente los hospitales, constituye una decisión estratégica para mejorar el desempeño de la prestación de servicios de salud y el sistema de salud en general (Rabbani et al., 2015). Para el logro de una adecuada gestión hospitalaria, los directivos y su estructura de dirección no basan sus decisiones en la suposición de que todo va e irá bien, en cambio, operan bajo la lógica de ser eficientes, productivos y eficaces en la prestación de servicios de calidad.

na investigación relevante fue realizada por Nunura (2017), la cual pretende contribuir a la gestión de los

servicios de atención de salud, construyendo una herramienta de medición, con valor empírico y confiabilidad para determinar la calidad percibida de la atención de la salud, y la revelación del clima de los atributos que son importantes para el usuario durante la definición, para mejorar continuamente este servicio, mediante la estructuración de una especificación que permita el diseño del servicio orientado al cliente; y ayudar a diseñar un servicio orientado al cliente.

Morales (2018) realizó una investigación cuyo objetivo principal fue determinar el grado de relación entre las variables gestión del capital humano y satisfacción del usuario. Fue un estudio no experimental correlacional transversal. La muestra estuvo conformada por 126 usuarios. Los resultados de la gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, se relacionan significativamente por medio del coeficiente de correlación rho de Spearman ($\rho=0,447$; $p<0,001$). Se concluye que el mayor porcentaje de los usuarios encuestados opinan que dicha gestión es inadecuada y la totalidad de ellos están insatisfechos con el servicio que reciben sobre todo con las referencias y los equipos y materiales reactivos de diagnóstico.

Vigo (2018) expresa que el recurso humano involucrado en las organizaciones es uno de los factores básicos que componen su competitividad, independientemente de su naturaleza o campo de actividad. Por lo general, se cuenta con una pobre asignación presupuestaria para iniciar el programa de desarrollo de recursos humanos, la obligación recae en la decisión de los trabajadores ya que no reciben mayor soporte para su capacitación y desarrollo fuera de la organización.

Rojas y Vílchez (2018) realizaron un estudio que tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús durante el mes de enero del 2018, el enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional, participaron 50 trabajadores. Los resultados revelaron que existe relación estadísticamente significativa ($p<0,001$) entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral, así como con la calidad del trabajo del desempeño laboral ($p=0,007$) y el trabajo en equipo ($p=0,007$).

Vásquez (2017), elaboró una propuesta de gestión que busca mejorar el desempeño laboral de los funcionarios y servidores de Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, el objetivo de la investigación fue demostrar el estrecho vínculo existente entre la optimización laboral y el desarrollo de la gestión del talento, como el medio en el cual se manifiestan tanto las fuerzas facilitadoras como las barreras en tales empeños. Este trabajo mostró la importancia de la gestión del conocimiento y facilitar su desarrollo en las organizaciones para optimizar los procesos para la generación de calidad, eficiencia y eficacia.

Delgado y Marcos (2018) plantearon como propósito determinar la relación entre la efectividad organizacional con la gestión de recursos humanos del personal docente de la Institución Educativa San Luís Gonzaga del distrito de Ica durante el año escolar 2018. La investigación basó su estudio desde una perspectiva cuantitativa y de diseño correlacional. Se contó con una población de 83 docentes seleccionados a través del muestreo no probabilístico. Los resultados, evidenciaron relación significativa entre la efectividad organizacional y la

gestión administrativa. Se infiere que la efectividad organizacional y la gestión administrativa son variables que afectan el ambiente laboral y forzosamente a las personas que lo integran.

García (2018) apunta al talento como generadora de ventaja competitiva y principal factor de competitividad de empresas, regiones e incluso países. Se puede concluir que el propósito de este estudio es determinar el alcance y la dirección del capital humano que afecta los resultados de la industria usando modelos econométricos desarrollados para este propósito. Seguí (2017) muestra que la ciencia contable es el núcleo central de los sistemas de información de una organización y, por lo tanto, es esencial para la toma de decisiones y la dirección estratégica de la organización. Espín (2016) afirma que el manejo del talento humano es un proceso estratégico, pues busca la mejor selección, formación, organización y satisfacción del factor humano, estimulando el desarrollo de competencias, específicamente dirigidas a docentes y directivos de alto desempeño en las universidades.

Luna (2013) señala que se trata de dejar abierta la posibilidad de seguir proponiendo nuevos conocimientos, como disertaciones, direcciones de investigación, teorías de la investigación, para mejorar el funcionamiento de las pequeñas y medianas empresas. Es el motor económico de nuestro país, Estado y de la ciudad de Celaya. Cervera (2016) considera que la valoración de la eficacia organizacional depende de la percepción de los participantes organizacionales, porque es una estructura cuyo significado es construido por varios participantes organizacionales.

Cabe mencionar que la administración eficiente del capital humano, según Sevilla (2018), el potencial humano de un individuo se calcula como el valor actual de todos los beneficios futuros esperados de ese trabajo en el momento en que lo deje. Esto es un complemento del recurso financiero, que representa el patrimonio total de un individuo.

Gómez-Mejía et al. (2018), señalan que un indicador del valor económico de las habilidades técnicas de las personas es el capital humano. Este se calcula en un individuo como el valor presente de todos los beneficios futuros esperados de ese trabajo al momento de dejarlo. Este es un complemento del capital financiero, que representa el patrimonio total de un individuo.

Dessler y Varela (2017), enuncian que el área de recursos humanos se ocupa de las prácticas y políticas necesarias para tratar los problemas vinculados con la relación personal de la función directiva; más específicamente, es el reclutamiento, capacitación, evaluación, compensación y provisión de un ambiente seguro, ético y justo para los empleados de la organización.

Koontz et al. (2016), indican que la eficiencia es el equilibrio entre eficiencia y eficacia. La eficacia incluye lograr un resultado o efecto (incluso si no es un buen resultado). Según Robbins y Coulter (2016), la eficiencia en el campo de la gobernabilidad, se refiere al nivel de logro de objetivos proyectados, que puede lograrse dividiendo los resultados alcanzados entre los objetivos predefinidos. Según la teoría de Bateman y Snell (2017), el mundo actual es competitivo. Anteriormente, el mundo del trabajo no había sido tan exigente, y por lo general, no había sido tan urgente en la carrera que se adquieran habilidades de gestión. En el pasado,

la gente tenía muchas oportunidades con muy poca recompensa potencial. En la actualidad, se encuentra en constante competencia por recursos, trabajos, promociones, contratos y clientes.

En ese sentido, el objetivo de este estudio es correlacionar la influencia de la gestión eficaz de los recursos humanos y eficacia institucional en el Hospital Dos de Mayo en Lima metropolitana, durante el periodo de agosto de 2021 y agosto de 2022.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio fue de tipo correlacional, diseño no experimental, transversal. Las variables de estudio fueron gestión eficaz de recursos humanos y eficacia institucional, así como en la relación entre gestión de recursos humanos y desempeño institucional. La muestra estuvo compuesta por 100 trabajadores en el Hospital Dos de Mayo en Lima metropolitana entre agosto de 2021 y agosto de 2022. En esta investigación, para la recolección de la información se emplearon como técnicas encuestas y se utilizó un cuestionario para determinar la opinión de los trabajadores.

Para el análisis de los datos, se recurrió al uso del software IBM SPSS versión 25 debido a su capacidad para el ingreso, procesamiento y análisis de la información, además de permitir la generación de indicadores relacionados con la gestión de recursos humanos y la efectividad institucional del hospital. A los encuestados se les aplicó el consentimiento informado.

RESULTADOS

Al respecto, se ha enfatizado que, la mayoría de las veces, los resultados están a favor del trabajo realizado; ya que el 90% de los encuestados están de acuerdo en que la gestión eficaz de los trabajadores se refiere a la agilización e incremento en la eficiencia laboral de los trabajadores del hospital.

En este sentido, los resultados favorecen, en gran medida, el trabajo realizado; ya que el 90% de los encuestados está de acuerdo en que si se planea en forma eficaz y se toma en cuenta a las habilidades y los valores del equipo de salud se obtendrán mejores resultados. El 76% de los encuestados está de acuerdo en que en una organización eficaz de los recursos humanos se puede evidenciar el logro de las metas y objetivos de los empleados en el hospital.

Se ha observado que la mayoría de las veces los resultados son prueba del trabajo realizado; ya que el 77% de los encuestados está de acuerdo en que la administración eficiente del recurso humano se refiere a crear liderazgo en la gestión de este importante capital de los trabajadores de los hospitales.

El 96% de los encuestados está de acuerdo en que, si se controla el capital humano primero, y en simultáneo se visualiza el cumplimiento de los objetivos proyectados sobre los colaboradores en el hospital. 96% de las opiniones sostiene que la auditoría de eficiencia del capital humano se relaciona con la evaluación de aspectos económicos, eficiencia y efectividad en la gestión del personal en el contexto de la administración hospitalaria.

Tabla 1.

Resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores de la muestra. Hospital Dos de Mayo, Lima-Perú. Agosto 2021 - agosto 2022.

	TD	ED	N	DA	TA
Administración eficiente del capital humano (%)	10	-	-	-	90
Incidencia de la planeación eficiente del capital humano (%)	10	-	-	-	90
Gestión eficaz del capital humano (%)	24	-	-	-	76
Dirección eficiente del capital humano (%)	23	-	-	-	77
Control previo (%)	4	-	-	-	96
Auditoria del desempeño del capital humano (%)	4	-	-	-	96
Cumplimiento de metas de servicios médicos (%)	5	-	10	-	85
Logro de la misión institucional (%)	5	-	8	-	87

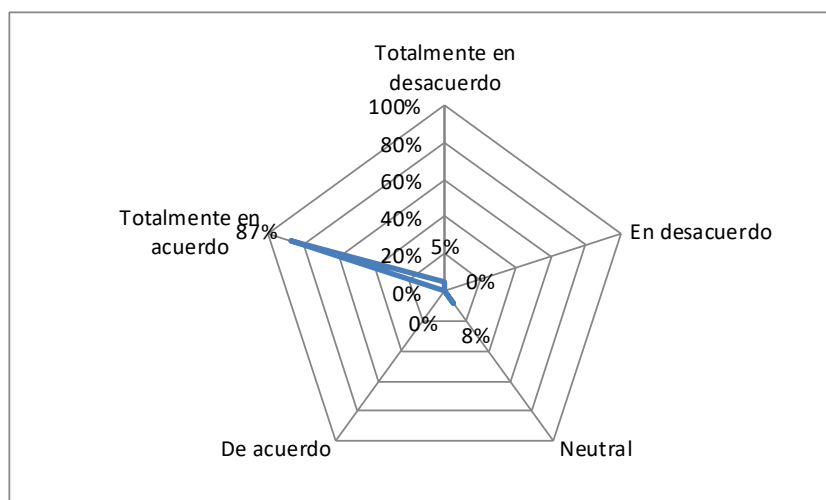
TD: totalmente en desacuerdo. ED: En desacuerdo. N: Neutral. DA: De acuerdo. TA: Totalmente de acuerdo

El 85% de los encuestados está de acuerdo en que lograr los objetivos del servicio de salud es imprescindible para los hospitales. El 87% de los encuestados acepta que las metas son metas institucionales que facilitan el logro de la misión de los hospitales. El 87% de los encuestados estuvo de acuerdo en que la visión de la organización sería ser el mejor hospital del país.

En cada uno de los cruces se encontró una correlación alta, con diferencias estadísticamente significativas a un nivel de confianza del 95% ($p < 0,05$), lo que muestra que la efectividad institucional está correlacionada con administración eficiente, planeación eficiente del capital humano, organización eficiente del capital humano, dirección eficiente del capital humano, control eficiente del capital humano, responsabilidad social institucional (tabla 2).

Figura 1.

Logro de la visión institucional



Fuente: Elaboración propia

Tabla 2.*Correlación entre la capital eficiente del capital humano y efectividad institucional.*

<i>Cruce</i>	<i>Coefficiente de correlación de Spearman</i>	<i>p-valor</i>
Administración eficiente del capital humano x efectividad institucional	,9022	,0410(*)
Planeación eficiente del capital humano x efectividad institucional	,9032	,0308(*)
Organización eficiente del capital humano x efectividad institucional	,9041	,0333(*)
Dirección eficiente del capital humano x efectividad institucional	,9031	,0397(*)
Control eficiente del capital humano x efectividad institucional	,9211	,0455(*)
Responsabilidad social institucional x efectividad institucional	,9233	,0413(*)

(*) Existen diferencias estadísticamente significativas a un nivel de confianza del 95% ($p < 0,05$).

DISCUSIÓN

El 90% de los participantes reconoció que la eficiente administración de los recursos humanos implica optimizar y elevar la productividad de los empleados en los hospitales del ámbito de la salud, este hallazgo se asemeja al porcentaje del 92% presentado por Valentín (2017), quien abordó el vínculo de gestión del talento humano y el rendimiento de los empleados en salud Huaylas Sur, durante el año 2016, a pesar de tratarse de contextos diferentes en términos de espacio y tiempo, ambos resultados son elevados y respaldan el modelo de investigación desarrollado.

El 92% de los encuestados está de acuerdo en que la efectividad institucional está relacionada con la eficacia económica y operativa, la productividad y el continuo perfeccionamiento, que incluye metas y objetivos. La misión representa la perspectiva de los hospitales del ámbito de la salud. Este resultado concuerda con el 90% reportado por Delgado y Marcos (2018), en su estudio sobre la organización y la administración eficaz de los docentes en instituciones educativas en Ica. Aunque estos resultados difieren en términos de ubicación y período, ambos muestran tasas elevadas y respaldan el enfoque de investigación propuesto.

En la investigación se encontró que el 85% de los encuestados está de acuerdo en que lograr los objetivos del servicio de salud es imprescindible para los hospitales y el 87% de los encuestados acepta que las metas son metas institucionales que facilitan el logro de la misión de los hospitales, esto está acorde con lo planteado por Bermúdez (2016), quien enuncia la relevancia de la adecuada definición de aspectos administrativos tales como políticas de calidad, definición de misión y objetivos, buscando que los servicios de salud, puedan atender a cabalidad las expectativas y demandas de los pacientes.

Tal como lo mencionan Hernández-Celis et al. (2022), la falta de efectividad y productividad organizacional, está vinculada con la falta de creatividad empresarial, en un 82% se ha determinado que no inventan nada,

solo siguen patrones de libros o experiencias pasajeras de sus propietarios, en consecuencia, la administración eficiente del talento humano será el instrumento que facilitará la planeación de los recursos para llevar a cabo las actividades, funciones y servicios en las empresas, así como será un instrumento que facilitará la organización de las personas para concretar la mejora de la organización.

Finalmente, para generar una gestión efectiva en hospitales es necesario tomar en cuenta lo señalado por Armijo y Nuñez (2020) como aspectos necesarios la recopilación eficiente de la información; la elaboración de informes para la toma de decisiones y la inducción a los empleados para ejecutar acciones alineadas con los objetivos de la organización. Para ello, es indispensable realizar una adecuada gestión hospitalaria monitoreando por medio de indicadores y como indica la Organización Panamericana de la Salud [OPS], (2018), estos indicadores deberían ser universales, útiles, sencillos de medir e interpretar, para aprovechar de mejor forma su aplicación. Esto permite además comparar rendimientos con diferentes hospitales públicos dentro de un país, o entre diferentes países de una misma región. Principio del formulario

CONCLUSIONES

La administración eficiente debe partir de una planificación que incluya propósitos o misiones, objetivos, estrategias, políticas, procedimientos, reglamentos y normas, programas y presupuestos.

Se determinó que existe una alta correlación entre la efectividad institucional con administración eficiente, planeación eficiente del capital humano, organización eficiente del capital humano, dirección eficiente del capital humano, control eficiente del capital humano, y responsabilidad social institucional.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los directivos y funcionarios tomar en consideración que la administración eficiente del capital humano influye en grado razonable en la efectividad institucional del hospital.

Tener en cuenta que la planeación, organización, dirección, control eficiente del capital humano y la responsabilidad social institucional influyen en grado razonable en la efectividad institucional del hospital.

CONFLICTO DE INTERÉS

Los autores declaran no tener ningún conflicto de interés.

REFERENCIAS

- Arévalo, F. y Mozo, B. (2021). Gestión hospitalaria: una ida al desarrollo de procesos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1528. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.368
- Armijos, J. y Nuñez, A. (2020). *Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. Revista médica de Chile*, 148(5), 626-643. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872020000500626>
- Bateman, T. y Snell, S. (2017). *Administración: Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México: Mc Graw Hill.
- Bazán-Soto, A. (2015). Importancia de la administración en la salud. *Rev Hosp Jua Mex*, 82(3 y 4), 148-149

- Bermúdez, C. (2016). La administración hospitalaria. *Revista Salud Areandina*, 45-53.
- Cervera, F. (2016). *La percepción de la efectividad organizacional* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Querétaro].
http://fca.uaq.mx/files/investigacion/doctorado/tesis/fernando_g_cervera_solorzano.pdf
- Delgado, E. y Marcos, R. (2018). *Efectividad organizacional y gestión administrativa de los docentes de una Institución Educativa, Ica-2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Dessler, G. y Varela, R. (2017). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. México. Pearson Educación.
- Espín, M. (2016). Modelo para la gestión del talento humano orientado al alto desempeño de los docentes y directivos de la Universidad Nacional de Chimborazo. [Tesis doctoral, Universidad de La Habana].
beduniv.reduniv.edu.cu/fetch.php?data=1647&type=pdf&id=1652&db=1
- García, M. (2018). *Capital humano y su aportación al resultado de la empresa: análisis en el sector industrial* [Tesis doctoral, Universidad de Valladolid]. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/16668/tesis935-160406.pdf;jsessionid=be761d83ce30448af5784e1b30d07f13?sequence=1>
- Gómez-Mejía, L. Balkin, D. y Cardy, R. (2018). *Gestión de recursos humanos*. Madrid: Pearson Prentice Hill.
- Hernández-Celis, D., Guardia-Huamani, E., Hernández-Celis, J. y Hernández-Vallejos, A. (2022). Administración eficiente del talento humano para la mejora competitiva de las empresas. *TecnoHumanismo*, 2(4), 79-103. <https://doi.org/10.53673/th.v2i4.183>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N. y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760.
- Koontz, H. Weihrich, H. y Cannice, M. (2016). *Administración: Una perspectiva global*. México: Mc Graw Hill.
- Luna, J. (2013). *Influencia del capital humano para la competitividad de las pymes en el sector manufacturero de Celaya, Guanajuato* [Tesis doctoral, Universidad de Celaya]. <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/jelc/index.htm>
- Marejón, M., Ramírez, J., Vargas, E. y Henríquez, P. (2021). Contribución de los indicadores de gestión en la eficiencia organizacional y la administración hospitalaria en instituciones de salud. UNESUM-Ciencias: *Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(4), 109-122
- Morales, E. (2018). *Gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Nunura, V. (2017). *Percepción de la calidad del servicio del usuario del servicio de Hemoterapia del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima, Perú 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2018). *Indicadores de salud. Aspectos conceptuales y operativos*. Washington, D.C.: OPS. <https://doi.org/10.37774/9789275320051>
- Rabbani, F., Hashmani, F. N., Mukhi, A. A. A., Gul, X., Pradhan, N., Hatcher, P., Farag, M. y Abbas, F. (2015). Hospital management training for the Eastern Mediterranean Region: time for a change? *Journal of Health, Organization and Management*, 29(7), 965-972.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2016). *Administración*. México: Pearson Educación,
- Rojas, R. y Vilchez, S. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús* [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener].
- Seguí, E. (2017). *La gestión del capital intelectual en las entidades financieras. Caracterización del capital humano en las cooperativas de crédito* [Tesis doctoral, Universidad Politécnica de Valencia].
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/1836/tesisupv2605.pdf>
- Sevilla, A. (2018). *Capital humano*. Madrid. Editada de Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/capital-humano.html>
- Valentín, H. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la red de salud Huaylas Sur, 2016*. Universidad Inca Garcilaso de La Vega.
- Vásquez, S. (2017). *Propuesta de un programa de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los funcionarios y servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe* [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo].
- Vigo, J. (2018). *Propuesta de programa de desarrollo del capital humano para optimizar el desempeño laboral en el Gobierno Regional de Ancash* [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Trujillo].