UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

==========

MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA-UCAYALI, 2020

==========

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

ROBERT JESÚS PAQUIRRI JIMÉNEZ MARÍN

PUCALLPA- PERÚ

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

==========

MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA-UCAYALI, 2020

==========

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

ROBERT JESÚS PAQUIRRI JIMÉNEZ MARÍN

PUCALLPA- PERÚ

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En los ambientes de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 10:00 horas, del día 15 de DICIEMBRE, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

DR: PEDRO JULIAN ORMEÑO CARMONA ..... Presidente

DR: JULIO CESAR PASTOR SEGURA ..... Secretario

MG. OLMEDO PIZANGO ISCUIBA ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en:

.....

.....

Mención: GESTION PÚBLICA

Don(ña) ROBERT JESUS PAQUIRRI JIMENEZ MARIN ,

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:
"MODERNIZACION DE LA GESTION Y GESTION DEL TALENTO HUMANO EN LA PERCEPCION DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA - UCAYALI 2020
.....
.....
....."

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

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

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

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

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de.....16.....(DIECISEIS)

Equivalente a .....APROBADO....., por lo que se recomienda .....

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las.....11:40..... horas del .....15..... de .....DICIEMBRE..... del 20.....20.....

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0281-2020

La **Dirección General de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe Final (Tesis)** Titulado:

MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA-UCAYALI, 2020.

Cuyo autor (es)	**:**	**JIMÉNEZ MARÍN, ROBERT JESÚS PAQUIRRI**
ESCUELA	:	POSGRADO
Maestría	:	GESTIÓN PÚBLICA,
Mención	:	GESTIÓN PÚBLICA
Asesor(a)	:	Dr. LOPEZ MARRUFO, CARLOS ALBERTO

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 23/11/2020

Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, ROBERT JESÚS PAQUERRE, JIMENEZ MARIN

Autor(a) de la TESIS de maestría titulada:

"MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA-UCAYALI, 2020"

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: DR. CARLOS ALBERTO LÓPEZ MARRUFO

En la Escuela de Posgrado, Maestría: GESTIÓN PÚBLICA

Mención: _____

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material **patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 25 / 12 / 2020

Email: robertjimenezmarin@gmail.com
Teléfono: 943218116

Firma: _____
DNI: 71420306

DEDICATORIA

A Dios, por darme salud y bienestar para culminar el presente trabajo de investigación; a mi papá Robert Jimenez por su apoyo incondicional en todo momento, así mismo a mi mamá Looy Juanita por ser la persona que me motiva a seguir en momentos difíciles y a mi hermano Luis Jimenez. Y en especial a mi mamá Lolita ya que mis logros de ahora son el fruto de sus enseñanzas.

AGRADECIMIENTO

Por su preocupación en la formación profesional para la contribución en el desarrollo regional y nacional, agradezco a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Al Dr. Carlos Alberto López Marrufo, por su guía desde el inicio hasta la finalización del presente trabajo de investigación.

A los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa, por permitirme acceder a un pequeño tiempo y recolectar los datos necesarios para esta investigación.

RESUMEN

Esta tesis tuvo como objetivo Determinar qué relación existe entre modernización de la gestión y gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020; cuya variable estuvo fundamentada por la teoría del desarrollo organizacional, el enfoque de gestión por resultados y el enfoque de recursos y capacidades. Este presente trabajo de investigación se resuelve con una metodología de tipo descriptiva correlacional, con un diseño no experimental, sumado a ello se trabajó una muestra de 207 usuarios de los servicios del Hospital Regional de Pucallpa. La principal conclusión a la que se arribó en esta investigación fue Existe relación directa y significativa entre modernización de la gestión y gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020, ya que, el resultado Rho=0.213 y el p-valor= 0.002 indican una correlación positiva baja y altamente significativa.

Palabras clave: Gestión, talento humano, modernización.

ABSTRACT

This thesis aimed to determine what relationship exists between modernization of the management and management of human talent in the perception of users of the Regional Hospital of Pucallpa-Ucayali, 2020; whose variable was based on the theory of organizational development, the results-based management approach and the resources and capabilities approach. This present research work is solved with a correlational descriptive methodology, with a non-experimental design, in addition to this, a sample of 207 users of the services of the Pucallpa Regional Hospital was worked. The main conclusion reached in this research was There is a direct and significant relationship between modernization of the management and management of human talent in the perception of users of the Regional Hospital of Pucallpa-Ucayali, 2020, since the result Rho = 0.213 and the p-value = 0.002 indicate a low and highly significant positive correlation.

Keywords: Management, human talent, modernization.

INTRODUCCIÓN

Se presenta el trabajo de investigación titulado *Modernización de la gestión y gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa- Ucayali, 2020*, identificando el nivel de relación de las variables a medida que el usuario del Hospital Regional de Pucallpa desarrolle cuestionarios de gestión y gestión del talento humano como ente importante, encaminado a identificar la repercusión de estrategias de gestión actuales utilizadas mediante el talento humano.

La importancia de que el usuario identifique la gestión utilizada en la actualidad dentro del la salud es una finalidad común entre entidades públicas y privadas del sector salud, por ello la utilización de diversas estrategias para medir, desarrollar y mejorar el talento humano, el presente trabajo de investigación ligado a la interpretación del usuario en contextos de casos o realidades experimentadas, conlleva a identificar en dónde se desarrolla más y utilizar diversos indicadores para la mejoría en el sector salud con relación a la gestión utilizada para con el usuario.

El trabajo de investigación se ha estructurado en cinco capítulos y dos acápites. El primer capítulo aborda la descripción del problema, objetivos generales y específicos, hipótesis, justificación, viabilidad y limitaciones; el segundo capítulo trata sobre los fundamentos teóricos; el tercero, el marco metodológico y se hace mención al tipo de investigación realizado en base a un referente bibliográfico, la muestra de estudio e instrumentos de recolección de datos, indicando la validación del instrumento; el capítulo cuarto aborda los resultados obtenidos; el quinto capítulo, es la discusión. Luego se desarrollan dos apartados, el primero es el de las conclusiones y el segundo, de las sugerencias.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Descripción del problema	13
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Hipótesis	17
1.4.1. General	17
1.4.2. Específicas	17
1.5. Variables	18
1.6. Justificación e importancia	19
1.7. Viabilidad	20
1.8. Limitaciones	20
CAPÌTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes	21
2.2. Bases teóricas	25

2.2.1. Modernización de la gestión 25

2.2.2. Gestión del talento humano 27

2.3. Bases filosóficas 29

2.4. Definiciones conceptuales 29

2.5. Bases epistémicas 31

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA 38

4.1. Tipo de investigación 38

4.2. Diseño y esquema de la investigación 38

4.3. Población y muestra 39

4.4. Definición operativa del instrumento de recolección de datos 40

4.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos 40

CAPÍTULO IV: RESULTADOS 42

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS 54

CONCLUSIONES 56

SUGERENCIAS 58

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 59

ANEXOS 63

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. *Distribución de frecuencias: Resultados de la variable Modernización de la gestión y dimensiones* 42

Tabla 2. *Distribución de frecuencias: Resultados de la variable Gestión del talento humano y dimensiones* 43

Tabla 3. *Relación: Modernización de la gestión*Gestión del talento humano* 44

Tabla 4. *Relación: Gobierno abierto*Gestión del talento humano* 45

Tabla 5. *Relación: Gobierno electrónico*Gestión del talento humano* 46

Tabla 6. *Relación: Articulación interinstitucional*Gestión del talento humano* 47

Tabla 7. Pruebas de normalidad 48

Tabla 8. Rho de Spearman: Hipótesis general 49

Tabla 9. Pruebas de normalidad 50

Tabla 10. Rho de Spearman: Hipótesis específica 1 50

Tabla 11. Pruebas de normalidad 51

Tabla 12. Rho de Spearman: Hipótesis específica 2 52

Tabla 13. Pruebas de normalidad 53

Tabla 14. Rho de Spearman: Hipótesis específica 3 53

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Resultados de la variable Modernización de la gestión y dimensiones 42

Figura 2. Resultados de la variable Gestión del talento humano y dimensiones 43

Figura 3. Relación: Modernización de la gestión*Gestión del talento humano 44

Figura 4. Relación: Gobierno abierto*Gestión del talento humano 45

Figura 5. Relación: Gobierno electrónico*Gestión del talento humano 46

Figura 6. Relación: Articulación interinstitucional*Gestión del talento humano 47

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

El desarrollo de una gestión pública que denote sensibilidad ante los cambios que se implementan progresivamente en el mundo es importante, más aún cando se tiene la consciencia de que es el ser humano, la persona, el que concibe, diseña, desarrolla, evalúa y retroalimenta toda acción de mejora de una gestión en las entidades públicas, considerando, para ello, que el servicio al usuario es la esencia de la labor en una institución del Estado, y con mayor razón en una entidad de salud.

Sin embargo, en diferentes países de América Latina se evidencian problemas para la prestación del servicio en los hospitales como entes estatales. Existen deficiencias notorias que derivan en quejas de los usuarios de los servicios de salud del Estado, permitiendo colegir que no hay aspiraciones de convertir a la modernidad a estas entidades y que el personal que allí labora no es sensibilizado y capacitado permanentemente para que brinde una atención de calidad.

En Paraguay, Rodríguez (2017) precisa:

> La atención con calidad y gratuita en los hospitales debería ser uno de los derechos fundamentales para el ciudadano, pero, en Paraguay, es una tortura padecer algún dolor. Las personas que acuden a un centro asistencial no siempre son acogidas de la mejor manera ni perciben un ambiente adecuado para ser atendidas. (párr. 3).

Añade:

> La falta de medicamentos es uno de los mayores inconvenientes que encontrás cuando asistís a un centro médico estatal. Al final, lo que te recetó el médico no hay en la farmacia del hospital, por lo que tenés que comprarlo afuera y, si no tenés dinero, es mayor el problema. (párr. 4)

Pasillas (2019) afirma, respecto de la atención médica en hospitales públicos de México, que, luego de realizar una encuesta, “Podemos ver que el Sistema de Salud Pública no fue completamente desacreditado e incluso hay quienes piensan que es de muy buena calidad, desafortunadamente los números hablan por sí mismos y son mayoría quienes tienen un mal concepto de éste.” (párr. 15)

Además, este mismo autor manifiesta que, como resultado de la encuesta en cuanto a la accesibilidad, esta es muy difícil: “Como pueden ver, las cosas no cambian mucho. Es evidente que el gobierno tiene que hallar la forma de extender la cobertura de los organismos de salud pública, además de esforzarse por mejor la calidad de los mismos.” (párr. 17)

Perú no es la excepción a la regla, pues los hospitales se ven sobrepasados ante una contingencia, existe maltrato al usuario, la desinformación es rutinaria. La atención en condiciones comunes también es deficiente, ya que los procesos se aletargan y existe ausencia de sensibilidad ante los que la persona usuaria, más aún, tratándose de salud, se ve presionada y hasta desesperada, porque es la vida de alguien la que se encarga a estas entidades.

Soto (2019) señala que:

> La falta de recursos en los hospitales de referencia nacional del MINSA constituye una problemática que requiere abordarse de manera inmediata. La

> carencia de equipamiento, insumos y medicamentos constituye un riesgo para la calidad de atención al paciente. El médico peruano debe ingeniárselas para practicar la medicina en muchos casos con herramientas del siglo pasado. Esto genera una enorme inequidad en la capacidad de resolver patologías de gravedad, particularmente aquella que requieren una atención urgente. La pobreza, la falta de acceso o el acceso inequitativo a la salud y las trabas burocráticas no deberían ser motivos para morir en pleno siglo XXI en un país de recursos medios a altos como el Perú. (p. 310)

En el interior del país la situación es más complicada, todavía. La carencia de insumos para satisfacer las demandas de tratamiento, así como la ausencia de personal especializado para tratar diferentes patologías es el común denominador; pese a la existencia de infraestructura, por lo menos, adecuada, esta sirve poco cuando falta personal e insumos para tratar a los pacientes.

En Ucayali, por ejemplo, existe un grave déficit de especialistas, así como de equipos de esterilización de materiales; además, la infraestructura de los hospitales resulta deficiente, no solo por la antigüedad, sino porque ya no tiene la capacidad para albergar a la creciente población de usuarios de esta Región; así, por ejemplo:

> A partir del 2010, el MINSA a través del FISSAL, brinda cobertura total a sus pacientes que requieren diálisis y aunque la cantidad de servicios de hemodiálisis aumentó durante el periodo de estudio, no podría considerarse suficiente si es que la tendencia de pacientes con ERC aumenta. Esta realidad es apremiante sobre todo en […] Ucayali, dos de las regiones con mayor aumento de pacientes con ERC. (Herrera-Añazco, Atamari-Añahui y Flores-Benites, 2019: 65)

En este sentido, se formula el problema de investigación en los términos siguientes:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre modernización de la gestión y gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

a. ¿Qué relación existe entre la dimensión gobierno abierto y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020?
b. ¿Qué relación existe entre la dimensión gobierno electrónico y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020?
c. ¿Qué relación existe entre la dimensión articulación interinstitucional y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar qué relación existe entre modernización de la gestión y gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

a. Determinar qué relación existe entre la dimensión gobierno abierto y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020.

b. Determinar qué relación existe entre la dimensión gobierno electrónico y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020.

c. Determinar qué relación existe entre la dimensión articulación interinstitucional y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020.

1.4. Hipótesis

1.4.1. General

Existe relación directa y significativa entre modernización de la gestión y gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020.

1.4.2. Específicas

a. Existe relación directa y significativa entre la dimensión gobierno abierto y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020.

b. Existe relación directa y significativa entre la dimensión gobierno electrónico y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020.

c. Existe relación directa y significativa entre la dimensión articulación interinstitucional y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: Modernización de la gestión

Es el proceso mediante el cual se pone un:

> Estado Moderno, al servicio de las personas, lo cual implica una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión, concibiendo sus servicios o intervenciones como expresiones de derechos de los ciudadanos. Con ese sentido, la presente política caracteriza ese Estado Moderno como aquél orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto (transparente y que rinde cuentas). (*El Peruano*, 2013: 6)

Dimensiones: Gobierno abierto
Gobierno electrónico
Articulación interinstitucional

1.5.2. Variable 2: Gestión del talento humano

Chiavenato (2009) define gestión del talento humano como las acciones debidamente organizadas y sistematizadas y basadas en políticas y cultura necesarias que permiten dirigir desde los cargos de dirección o jefatura las personas o recursos humanos, considerando los aspectos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

Dimensiones: Selección del personal
Interacción con el personal
Capacitación del personal

Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Modernización de la gestión	Gobierno abierto	Monitoreo y evaluación de información Interacción con la entidad pública Fiscalización de la actuación de los servidores públicos Participación en los procesos de toma de decisiones Promoción y apoyo a mecanismos de promoción y consulta Rendición de cuentas Interculturalidad e inclusión en las políticas	En desacuerdo (1) Regular acuerdo (2) De acuerdo (3)
	Gobierno electrónico	Uso de TICs para interactuar con los ciudadanos Uso de TICs para interactuar con otras entidades Uso de TICs para comunicación interna Uso de TICs para acelerar servicios y trámites	
	Articulación interinstitucional	Coordinación y cooperación vertical (gobiernos nacional, regional y local) Coordinación y cooperación horizontal (hospitales y entidades de otros sectores)	
Gestión del talento humano	Selección del personal	Convocatorias a concursos (contratación, rotación, promoción) Procesos de evaluación (contratación, rotación, promoción) Respeto de perfiles	En desacuerdo (1) Regular acuerdo (2) De acuerdo (3)
	Interacción con el personal	Productividad (asignación de tareas, iniciativa organizada) Trato (respeto, reconocimiento, comunicación)	
	Capacitación del personal	Asignación presupuestal Actualización del personal Especialización del personal Planificación de la capacitación Temporalidad de la capacitación	

1.6. Justificación e importancia

Esta investigación se justificó, porque corresponde de manera directa a la problemática hallada, con respecto de ambas variables, lo que permitió, según su aporte práctico, la toma de decisiones acertada, respecto de la

medida en que el Hospital regional de Pucallpa, como entidad pública está preparado para la modernización de la gestión y cómo se percibe la gestión de su personal o del talento humano en función de la primera variable.

Además, el presente estudio permitió, mediante la indagación, la consideración y actualización de fuentes u otras investigaciones en relación con las variables, es decir, actualiza las teorías y los estudios desarrollados previamente acerca del tema de investigación.

También, esta investigación puede contribuir con los instrumentos que se elaborados y aplicados en el momento preciso, dado que podrán ser empleados en otras realidades en las que se estudie los temas que se desarrollan en esta investigación.

Los beneficiarios son los usuarios, quienes vieron, en la medida que se difunda esta investigación y se asuman sus resultados como fuente de toma de decisiones, mejorado el servicio que reciben en esta entidad del sector salud.

1.7. Viabilidad

Esta investigación fue viable en cuanto a su realización, porque se contó con el acompañamiento permanente del docente de las asignaturas de Tesis de la Escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali; además, se contó con el acceso bibliográfico y económico suficientes.

1.8. Limitaciones

La única limitación hubiera sido la posibilidad de que los usuarios se muestren renuentes a responder los cuestionarios, por lo que no hubo limitaciones.

CAPÌTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

Enríquez (2015) en *Plan de intervención para el desarrollo del talento humano y mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios de salud en el área de cuidados intensivos del Hospital de especialidades "Baca Ortiz", Quito, Junio 2014*, tesis de maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador; concluyó que "el estudio realizado se desprende que se perciben como elementos motivacionales a las relaciones humanas, la prestación de servicios la retroalimentación y el reconocimiento" (p. 125)

Rojas, Raddatz & Sanhueza (2003) en *Análisis de la percepción sobre la satisfacción de los usuarios en el Hospital Regional de Valdivia*, tesis de licenciatura, Universidad Austral de Chile, Valdivia; concluyó que

> Uno de los aspectos menos satisfactorios en la percepción de los usuarios se encuentra en la calidad de la información y en la orientación que otorga el Hospital a sus usuarios. Por lo tanto, estos factores, que deberían ser mejorados en un futuro, serian: los medios que entrega el Hospital para que los usuarios puedan opinar, oficinas de información en lugares claramente visibles, la disposición para atender reclamos o sugerencias, la preocupación para atender quejas y la información clara de los derechos y deberes de los usuarios. (p. 31)

Cachimuel & Del Pozo (2015) en *Percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención de enfermería en el hospital de Atuntaqui Junio -Diciembre 2014*, tesis de licenciatura, Universidad Técnica del Norte, Ecuador; concluyó que

> Los profesionales de enfermería no son totalmente empáticos ni mantienen una comunicación adecuada con el usuario en el servicio de consulta externa y en su mayoría no se observa el conocimiento sobre el manejo de equipos y aparatos en el servicio de hospitalización. (p. 89)

Maggi (2018) en *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*, tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador; concluyó que

> los hospitales orientados a la salud pública deben de realizar las gestiones necesarias internamente para que pueda brindar un servicio de excelencia, el cual pueda satisfacer todas las necesidades de los usuarios. Los hospitales deben cambiar su cultura organizacional y orientarla hacia la satisfacción del usuario; para que así, se pueda generar una interacción y confianza entre usuario y colaborador. La percepción de los usuarios y pacientes tiene un alto grado de importancia; ya que, esta variable es la que catapultará o perjudicará la imagen de un hospital dentro del mercado. La primera imagen de un hospital o empresa son sus colaboradores, la acción de los trabajadores es lo que producirá que los usuarios puedan generar comentarios positivos sobre la institución de salud. Los empleados son los intermediarios para que se entregue un servicio de calidad y por consiguiente lograr la satisfacción del cliente, usuario o paciente. Para que un usuario se encuentre en una zona de satisfacción se debe lograr que las percepciones cubran las expectativas y la única forma de lograrlo es entregando un servicio de calidad y cerrando brechas internas. Se conoció que la metodología SERVQUAL es la herramienta adecuada cuando se busca medir la satisfacción en las personas con respecto a las expectativas y percepciones. (p. 79)

A nivel nacional

Goicochea (2017) en *Propuesta de modelo de gestión estratégica del talento humano para mejorar el clima organizacional del departamento de enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima – Chachapoyas, 2016*, tesis doctoral, Universidad César Vallejo, Chiclayo; concluyó que

> El clima organizacional del departamento de enfermería del Hospital Regional “Virgen de Fátima” según resultados obtenidos estuvo en un total de 89.29% por mejorar. De las tres dimensiones, los resultados globales por mejorar fueron de 32.14% en cultura de la organización, 45.24% en diseño organizacional y de 66.67% en potencial humano. Los resultados promedio de las sub dimensiones de clima organizacional, (a) en cultura de la organización fueron de 45% en conflicto y cooperación, 51.2% en motivación y 17% en identidad o pertenencia; (b) en diseño organizacional fueron de 49% en toma de decisiones, 51% en remuneraciones, 41% en comunicación organizacional; (c) en potencial

> humano fueron de 60% en innovación, 56% en liderazgo, 61% en recompensa, 28% en confort. Estos resultados inciden de manera directa en el descontento de las personas que actúan en los procesos ocasionando insatisfacción, estrés, apatía, desmotivación, bajo rendimiento del desempeño y baja productividad e influyen negativamente en la percepción que tienen las personas sobre la calidad de su trabajo. (p. 113)

Crisóstomo (2019) en *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal asistencial en el departamento de farmacia, Hospital Regional de Huacho, 2018*, tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho; concluyó que

> […] que existe una correlación muy alta positiva y muy significativa (p =0,00 < 0,05; r = 0,935), por lo que se concluye que la gestión del talento humano influye significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Huacho, 2018.” (p. 55)

Chacaltana (2015) en *Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP*, tesis de maestría, Universidad Privada Norbert Wiener, Lima; concluyó que

> Es imperativo que el Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú mejore y optimice su Gestión de Recursos Humanos de manera general, ya que de esto dependerá la calidad de Atención del Servicio de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello, que no puede verse desvinculado de la normativa institucional a la que el Hospital se acoge. Ya que se ha demostrado que existe un grado de relación positiva entre estas dos variables y mejorando la Gestión de Recursos Humanos se logrará la satisfacción tanto del personal de salud, consecuentemente la de los pacientes” (p. 97)

Valentín (2017) en *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la red de salud Huaylas Sur, 2016*, tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima; concluyó que

> El nivel de influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de salud, es directa de causa efecto, de nivel alto y altamente significativa (r= 0.8154, p= 0.000), determinando que el 49.69% de encuestados considera que la gestión del talento humano en la Red de Salud Huaylas Sur es de nivel regular, y el desarrollo del desempeño laboral también es regular. (p. 104)

Arana (2011) en *La gestión de recursos humanos como elemento de mejora de la calidad del servicio de ginecología del Hospital Regional Cajamarca*, tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca; concluyó que

> La gestión de recursos humanos del servicio de ginecología del HRC se caracteriza por: la deficiente planificación del servicio, limitado conocimiento de la planificación (solamente el 67.65 % de los trabajadores conoce la planificación del servicio, no conocen la visión, misión y objetivos de la institución en un 44.11%); se presenta una burocrática y débil organización y no se adapta a los cambios que demandan las usuarias (52.94% considera que es una organización burocrática 58,82 no considera que la organización no se adapta a los cambios que demanda la institución); los procesos de selección y evaluación del personal son considerados como nada eficientes y objetivos (52.94%), existe un clima organizacional donde se percibe como medianamente ético y honesto (58.82%), predominio del trabajo individual (55.88%)" (p. 106)

Morocco (2018) en *Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, 2017*, tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano, Puno; concluyó que

> La calidad de atención de enfermería según la percepción tanto de pacientes adulto y adulto mayor es regular, porque existen indicadores de insatisfacción […] La calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica (oportuno, continuo y seguro), fue percibida como deficiente por los pacientes adulto y los pacientes adulto mayor la percibieron como regular, debido a que existen indicadores que refieren que la atención no es tan oportuna ni continúa haciendo que haya insatisfacción" (p. 71).

Se colige que esta entidad, entonces, posee problemas de modernización de la gestión y el personal manifiesta deficiencias que imposibilitan modernizar este hospital.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Modernización de la gestión

a. Definición

Es el proceso mediante el cual se pone un:

> Estado Moderno, al servicio de las personas, lo cual implica una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión, concibiendo sus servicios o intervenciones como expresiones de derechos de los ciudadanos. Con ese sentido, la presente política caracteriza ese Estado Moderno como aquél orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto (transparente y que rinde cuentas). (*El Peruano*, 2013: 6)

La modernización dentro de la gestión "son las reformas realizadas en la forma de gestionar y organizar los recursos de la gestión pública. Su objeto de cambio se puede dividir, en líneas generales, en alguno de los siguientes aspectos de gestión." (Barzelay y otros, 2002: p. 4):

Para examinar en detalle los cambios que forman parte de un proceso de modernización se puede examinar los argumentos usados para realizar dichos cambios. "Después de todo, un proceso de política pública puede también observarse desde el punto de vista cognitivo, donde la persuasión es un elemento relevante para el logro de consensos y la viabilidad en la introducción de nuevas estrategias." (Subirats y otros 2008).

b. Dimensiones

Según lo precisado en el Decreto supremo 04-2013-PCM (*El Peruano*, 2013: 15, 16), los ejes transversales de la política de modernización se asumen como dimensiones de esta variable:

Gobierno abierto:

Un gobierno abierto es aquel que

> se abre al escrutinio público, es accesible a los ciudadanos que lo eligieron, es capaz de responder a sus demandas y necesidades, y rinde cuentas de sus acciones y resultados. Asimismo, es un gobierno en el cual las organizaciones de la sociedad civil y los ciudadanos pueden: (i) obtener fácilmente información relevante y comprensible; (ii) interactuar con las instituciones públicas y fiscalizar la actuación de los servidores públicos; y (iii) participar en los procesos de toma de decisiones [Cita: OECD (2005): *Effective Open Government: Improving public access to government information*. Paris: OECD Publishing]. Un gobierno abierto es aquel que garantiza y promueve la transparencia, la participación ciudadana, la integridad pública y que aprovecha el poder de la tecnología para elevar sus niveles de eficacia y garantizar la rendición de cuentas. (p. 15)

Gobierno electrónico

El gobierno electrónico se refiere

> al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los órganos de la administración pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos [Cita: CLAD, Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico]. Es una herramienta fundamental para la modernización de la gestión pública, en tanto complementa y acompaña la gestión por procesos, apoya el seguimiento y la evaluación, y permite impulsar el gobierno abierto. De hecho, el gobierno electrónico “ha pasado de ser el concepto que inició la revolución tecnológica en las administraciones públicas a convertirse en la herramienta necesaria que está permitiendo la readecuación y cambio en las instituciones, centrándose en el ciudadano, no sólo impulsando una modernización institucional a través del uso intensivo de TIC en sus procesos internos, sino utilizándolo en el mejoramiento de la entrega de los servicios y trámites a los ciudadanos y empresas” [Cita: D.S. 066-2010-PCM que aprueba el “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú, La Agenda Digital Peruana 2.0]. (ídem)

Articulación interinstitucional

Un Estado unitario y descentralizado requiere

> articular y alinear la acción de sus niveles de gobierno -y el gran número de entidades que los componen-, cada uno en el ejercicio de sus respectivas competencias, de manera de asegurar el logro de objetivos

> y metas de conjunto que contribuyan a equiparar las oportunidades de desarrollo a las que pueden acceder sus ciudadanos en cualquier lugar del país. Un Estado unitario y descentralizado es entonces un Estado complejo y más interdependiente entre sus partes. En un escenario como éste, para que las políticas públicas se mantengan coordinadas hasta llegar a los ciudadanos, se requiere poner en juego mecanismos efectivos de coordinación y cooperación entre los niveles de gobierno y las entidades que componen la organización del Estado. (p. 16)

2.2.2. Gestión del talento humano

a. Definición

Chiavenato (2009) define gestión del talento humano como "las acciones debidamente organizadas y sistematizadas y basadas en políticas y cultura necesarias que permiten dirigir desde los cargos de dirección o jefatura las personas o recursos humanos, considerando los aspectos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño."

Mora (2012)es, resalta que la gestión del talento humano

> es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas "de lo que saben hacer" o podrían hacer. (p. 9)

Blastos (2005), define que "es una disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello de una estructura y, a través del esfuerzo humano coordinado." (p. 20)

b. Dimensiones

Selección del personal

Chiavenato, I. (ídem) sostiene que la selección de personal es el proceso a través del cual, de entre un conjunto de candidatos, se busca quién o quiénes serían

los que cumplen los requisitos para un puesto de trabajo, según las competencias y cultura de una organización, pues pretende, este proceso, elevar el rendimiento y la productividad; puede asumirse que esta selección puede ser para cubrir espacios de trabajo con personal que postula desde fuera o para promover, rotar o ascender al personal trabajador de la entidad.

De Ansorena (citado por Rojas y Vílchez, 2018) refiere que:

> es aquella actividad estructurada y planificada que permite atraer, evaluar e identificar con carácter predictivo las características personales de un conjunto de sujetos a los que se denomina candidatos, que les diferencia de otros, y les hace más idóneos, más aptos o más cercanos a un conjunto de características y capacidades determinadas de antemano como requisitos críticos para el desempeño eficaz y eficiente de una cierta tarea profesional. (p. 36)

Interacción con el personal

Rizo (2006) señala que “La interacción, con la comunicación en su centro, está ligada al lenguaje. El hombre, al comunicar, está instalado en el lenguaje y desde él se comunica. Por tanto, el lenguaje está en la base de la comunicación humana, es el vehículo privilegiado de la interacción social.” (p. 60)

Consecuentemente, la interacción el personal, en una entidad pública, es el proceso mediante el cual se establecen, con base en la comunicación, vínculos organizacionales, productivos y amicales entre el personal de una institución, con fines diferentes, pero con el objetivo común de brindar un buen servicio al usuario.

Capacitación del personal

Para De Cenzo, Robbins (citado por Rojas y Vílchez, 2018), es “estimular las cualidades personales de los empleados de manera que las mejoras que se lleven a cabo conduzcan hacia una mayor productividad en la organización.” (p. 38)

2.3. Bases filosóficas

Las condiciones que se deben dar para que en la entidad donde se desarrollará esta investigación, Hospital regional de Pucallpa, se implemente una gestión moderna y, consecuentemente, el personal sea gestionado de la mejor manera, son de carácter volitivo y cultural, por un lado, y previsor y político, por el otro.

El aspecto volitivo y cultural es importante, en tanto significa que los directivos tienen la voluntad de realizar acciones e implementar políticas para asegurar una gestión moderna, lo cultural influye sustancialmente, porque exige que toda la comunidad de trabajadores de una entidad crea en lo que realiza y en la teleología de la institución.

El aspecto previsor y político, se sustenta en la necesidad de tender puentes para que la gestión moderna desarrolle estrategias que permitan prever situaciones poco normales o anómalas dentro de la gestión o el desempeño del personal; lo político se evidencia cuando se asume la necesidad de tender puentes y amistades, más allá de que la organización misma de la entidad lo prescriba.

Es así que, estando la normativa presentada a cada usuario, estos deben evaluar al personal que labora en el Hospital regional de Pucallpa, para evaluarse y repensar las posibilidades de revertir situaciones dificultosas.

2.4. Definiciones conceptuales

Se define los siguientes conceptos:

- **Competencias:** Conjunto de capacidades para el desarrollo de algo.

- **Capacidades:** Circunstancia o conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes, especialmente intelectuales, que permiten el desarrollo de algo, el cumplimiento de una función, el desempeño de un cargo, etc.
- **Entidad pública:** Constituye entidad pública para efectos de la Administración Financiera del Sector Público, todo organismo con personería jurídica comprendido en los niveles de Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local, incluidos sus respectivos Organismos Públicos Descentralizados y empresas, creados o por crearse; las Sociedades de Beneficencia Pública; los fondos, sean de derecho público o privado cuando este último reciba transferencias de fondos públicos; las empresas en las que el Estado ejerza el control accionario; y los Organismos Constitucionalmente Autónomos.
- **Estado:** Comunidad social con una organización política común y un territorio y órganos de gobierno propios que es soberana e independiente políticamente de otras comunidades.
- **Gestión:** Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa.
- **Hospital:** Establecimiento destinado a proporcionar todo tipo de asistencia médica, incluidas operaciones quirúrgicas y estancia durante la recuperación o tratamiento, y en el que también se practican la investigación y la enseñanza médica.
- **Interacción:** Acción, relación o influencia recíproca entre dos o más personas o cosas.
- **Modernización:** Adaptar o cambiar una cosa antigua o anticuada dándole características de lo que se considera moderno o actual.

- **Personal:** Conjunto de las personas que trabajan en el mismo lugar o en el mismo organismo o empresa.
- **Usuario:** Que usa habitualmente un servicio. Que tiene el derecho de usar de una cosa ajena con unas limitaciones determinadas.

2.5. Bases epistémicas

Teoría del desarrollo organizacional

French y Bell (citados por Chiavenato, 1999), definen desarrollo organizacional como esfuerzo a largo plazo apoyado por la alta gerencia para mejorar los procesos de solución de problemas de renovación organizacional, en especial mediante un diagnóstico eficaz y colaborador, y la administración de la cultura organizacional (con énfasis especial en los equipo formales de trabajo, equipos temporales y cultura intergrupal), con la asistencia de un consultor-facilitador y el empleo de la teoría y tecnología de la ciencia aplicada al comportamiento, incluidas la acción y la investigación. Esta definición incluye varios significados, relacionados con la gestión del clima organizacional:

Procesos de solución de problemas: Se refieren a los métodos empleados por la empresa para tratar las amenazas y oportunidades del ambiente, y solucionar los problemas.

Procesos de renovación: Se refiere a cómo adaptan continuamente los gerentes sus procesos de solución de problemas a las demandas del ambiente. Uno de los principales objetivos del desarrollo organizacional consiste en mejorar los procesos de auto renovación, capacitando a los gerentes para adaptarse a los nuevos problemas y oportunidades, y cambiar con rapidez su estilo gerencial.

Administración participativa: Otro objetivo principal es compartir la administración con los empleados. Administración participativa significa que los gerentes dejan a un lado la estructura jerárquica y dan un rol más importante a los empleados en la toma de decisiones. Para este cambio, se debe transformar la cultura organizacional: las actitudes, las creencias y actividades de las personas.

Desarrollo y fortalecimiento de equipos: El desarrollo organizacional utiliza los equipos dentro de un enfoque participativo. A éstos hay que dotarlos de autonomía, participación en las decisiones, autonomía en el desempeño de las tareas, responsabilidad por la tarea y los resultados. El equipo gerencia sus actividades y el gerente pasa de jefe a orientador.

Necesidad de adaptación continua: El individuo, el grupo, la organización y la comunidad son sistemas dinámicos vivos cuya adaptación, ajuste y reorganización son condiciones básicas para la supervivencia en un ambiente en continuo cambio. Son sistemas vivos, abiertos, que dependen de intercambios con el ambiente para sobrevivir y desarrollarse.

Interacción entre la organización y el ambiente: El ambiente y la organización están en estrecha y continua interacción. Unas de las cualidades más importantes de una organización es su sensibilidad y adaptabilidad: su capacidad de percepción y de cambio adaptable al cambio de estímulos externos.

Una organización sensible y flexible tiene capacidad y versatilidad para redistribuir rápidamente sus recursos, de manera que pueda maximizar su aplicación, mejorar su rendimiento y alcanzar sus objetivos dentro de un ambiente inestable y tiene que adaptarse constantemente a las condiciones creadas por la innovación, en el menor tiempo y con los menores gastos.

Interacción entre el individuo y la organización: Toda organización es un sistema social. El desarrollo organizacional parte de una filosofía acerca del hombre: el ser humano tiene aptitudes para la productividad, que pueden permanecer inactivas si el ambiente en el que vive y trabaja es restrictivo, hostil o le impide el crecimiento y la ampliación de las potencialidades. Es plenamente posible hacer un esfuerzo para conseguir que las metas de los individuos se integren en los objetivos de la organización, en un plano en el que el significado del trabajo sea estimulante y gratificante, y brinde posibilidades de desarrollo personal.

La necesidad de participación y compromiso: El cambio planeado es una conquista colectiva. Las resistencias que se presentan son normales cuando se trata de explorar actitudes, creencias, valores y comportamientos ya consolidados y aprobados en las relaciones entre los participantes.

El aprendizaje de nuevos comportamientos a través de técnicas variadas (equipos, reuniones de confrontación sensibilización, etc.) introduce, además de la cooperación (relaciones humanas exentas de bloqueos y preconceptos), mayor adaptabilidad a los cambios. Si los individuos que se encuentran en puestos clave de la organización están convencidos de que las ideas son adecuadas al cambio organizacional, tenderán a actuar según dichas ideas.

Existen otras condiciones para el éxito del cambio:

Para cambiar una entidad es necesario ver, comprender y conseguir el compromiso de las personas para mejorar las actividades que no son lo que deberían ser. Nada debe ser considerado la última palabra.

Para cambiar una empresa es necesario que quienes la lideran y administran estudien la situación específica y operacional (como actividades identificables de marketing, producción, investigación y desarrollo, finanzas y personal), así como

también lo relativo a la dirección de la empresa y a la revisión de los resultados alcanzados por ésta última.

El incremento de la eficacia organizacional y del bienestar de la organización: Dependen de una correcta comprensión y aplicación de los conocimientos acerca de la naturaleza humana. Buscan localizar y crear en las organizaciones el ambiente de trabajo óptimo, en el que cada individuo puede dar lo mejor de sí mismo teniendo conciencia, al mismo tiempo, de su potencial. Así mismo, permite modificaciones y cambios con el mínimo de perturbación.

Las organizaciones son sistemas abiertos: Las organizaciones son sistemas abiertos, sensibles, con capacidad de respuesta a los cambios ambientales. Tienen límites (así éstos no sean fácilmente definibles) y capacidad para auto perpetuarse y desarrollarse. Son abiertos porque intercambian materia, energía e información con el ambiente, y las transforman dentro de sus límites. El propósito fundamental de las organizaciones es la supervivencia y la estabilidad interna. Pero esto implica una multiplicidad de objetivos y funciones a través de los cuáles se alcanza la estabilidad, incluidas múltiples interacciones con el ambiente. La organización es un subsistema que forma parte de un ambiente que consta de muchos sistemas dinámicamente interdependientes.

Enfoque de gestión por resultados

Iacoviello y Pulido (2008) explican que este enfoque se basa en tres aspectos: mayor flexibilidad a quienes ejercen la administración pública, la rendición de cuentas o evaluación del desempeño de os responsables de la gestión pública y el establecimiento de un sistema de estímulos y sanciones para la alta gerencia.

Este enfoque aplicado a la gestión pública tiene el propósito de lograr en el responsable de la alta gerencia o en el cuerpo de gestores que trabajen de manera responsable, lo que implica realizar bien las cosas y entregar resultados oportunos, de manera que se reduzca sustancialmente que el servidor público goce de un pago del Estado, pero no rinda según lo esperado, asumiendo un comportamiento oportunista.

La implementación de este enfoque requiere de elementos de orientación y supervisión, de manera que el trabajo que se realice no sea producto de una improvisación validada a través de buenos informes de resultados, sino que, en efecto, el trabajo que se plasme como realizado óptimamente en los informes se haya ejecutado.

El manejo de recursos humanos resulta de mucha importancia en este enfoque, puesto que es el personal el que debe construir todo el aparato informativo y desarrollar las acciones que permitan una entrega de resultados óptimos y oportunos, ahora bien, esta realidad, amanera de presión equilibrada con estímulos necesita que se fijen salarios altos, pero entregables en función del avance de la entrega de resultados, es decir, salarios recibidos en porcentajes o e mensualidades que representes el producto terminado.

Enfoque de recursos y capacidades

Penrose (citada por Martín, 2011), adelantándose a los orígenes formales del enfoque de recursos y capacidades, señaló la importancia de los recursos de la empresa de cara a su posición competitiva. Esta autora concebía la empresa como una colección de recursos productivos. Tal como señalan De Saá y García (citados por Martín, ídem), el enfoque de recursos y capacidades trata de dar respuesta a

la relación existente entre los recursos de la empresa y la habilidad de la misma para obtener beneficios económicos de su uso, defendiendo la idea central de que el origen de la ventaja competitiva se encuentra en aquellos recursos valiosos que posean las empresas. Esto supone que, contrariamente a los modelos tradicionales de análisis estratégico que centran su atención en el vínculo existente entre el contexto externo y las decisiones estratégicas sobre el posicionamiento competitivo, el enfoque de recursos y capacidades asume que los recursos y atributos internos de una empresa son más importantes para mantener ventajas competitivas que las acciones de los competidores o la estructura de la industria en la que compita.

Grant (citado por Martín, ibídem) recomienda a las organizaciones que dediquen una atención preferente a identificar, desarrollar y proteger aquellos recursos y capacidades que aseguren el logro de una ventaja competitiva sostenible y, por tanto, lograr rentas superiores a las de sus competidores a largo plazo. Para ello, Grant, según explica Martin (ibídem), propone tener en cuenta tres actividades: 1) la empresa debe identificar sus propios recursos y capacidades, 2) debe evaluarlos, es decir, determinar en qué medida son útiles y adecuados para conseguir una ventaja competitiva y poder mantenerla en el tiempo y, por último, 3) la empresa debe fundamentar su estrategia en la utilización de los recursos y capacidades más valiosos. Estas actividades deberían completarse con un proceso de retroalimentación (feedback) permitiendo, así, la adaptación y mejora del proceso.

Cappelli y Singh (citados por Martín, ibídem) plantearon las bases para la denominada gestión estratégica de recursos humanos, subrayando la importancia de los recursos humanos en la generación de rentas, a partir de la creación de

habilidades específicas para la empresa. Posteriormente, este enfoque se ha ido refinando con diversas contribuciones de otros autores, siempre bajo la premisa que los recursos humanos son potencialmente fuente de ventaja competitiva sostenible en el tiempo para la organización.

Así, se puede afirmar que la dirección estratégica de recursos humanos tiene como objeto central de estudio a los recursos humanos y, también, su gestión y su dirección y las vías que permitan ponerlos a disposición de los intereses de la propia organización, de forma que converjan intereses de empleados y organización. Gestionado, todo ello, a través de diversas prácticas y distintas modalidades de relación de empleo. La dirección de recursos humanos se ocupa de atraer, retener, desarrollar y motivar a los recursos humanos de su empresa mediante diversas prácticas de recursos humanos, con el fin de poder contribuir a la generación de ventajas competitivas sostenibles en el tiempo y, con ello, lograr mejorar los resultados organizativos.

En consecuencia, la investigación de dirección estratégica de recursos humanos ha indagado sobre cuáles son y cómo deben llevarse a cabo esas prácticas de recursos humanos. Bajo el enfoque de la dirección estratégica de recursos humanos, se concibe al sistema de recursos humanos como un conjunto de prácticas de recursos humanos, complementarias entre sí, que logran efectos más potentes que la suma de los efectos logrados de forma individual por cada una de ellas. Por ello, numerosos trabajos han tratado identificar sistemas de prácticas de recursos humanos diseñados para potenciar las habilidades de los empleados, su compromiso y productividad; de modo que, ese capital humano, llegue a ser fuente de ventaja competitiva que se traslade en mejora de los resultados para la empresa.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

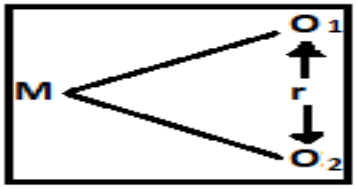
4.1. Tipo de investigación

En correspondencia con los objetivos propuestos esta investigación fue descriptiva, correlacional, la cual según Hernández et. al (2010) “es un estudio que permite seleccionar una serie de cuestiones y se miden cada una de ellas, independientemente para así describir lo investigado”, pues en la problemática objeto de la investigación, se evidenciaron sistemáticamente las manifestaciones de las variables e indicadores de manera independiente, que permitió reconocer cómo es el vínculo entre la modernización de la gestión y la gestión del talento humano.

Según Arias (2012) el estudio de correlación tuvo como finalidad determinar el grado de relación o asociación existente entre dos o más variables, mediante pruebas de hipótesis correlaciónales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estimó la correlación y aportó indicios sobre las posibles causas de un fenómeno.

4.2. Diseño y esquema de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, correlacional, de corte transversal, ya que no se realizó manipulación de las variables y la información fue recopilada en un solo momento. (Hernández y otros, 2010). El esquema es:



Donde:

M: Muestra

O_1: Observación de la variable 1- Modernización de la gestión

r: Relación entre las variables.

O_2: Observación de la variable 2- Gestión del talento humano

4.3. Población y muestra

En el presente estudio, no se trabajó con muestra y Hernández, Fernández y Baptista (2010) señala que no siempre en una investigación tenemos una muestra sólo cuando queremos realizar un censo, debemos incluir en el estudio a todos los sujetos de la población para evitar que los excluidos piensen que su opinión no se toma en cuenta. Por lo que para la presente investigación se tomó el censo poblacional, definido por Palella et al (2012) como el hecho de considerar a toda la población seleccionada para el estudio. La medición completa de todos los elementos que constituyen la población se llama censo y no puede ser ejecutado mediante muestreo; no hay que olvidar que nuestro interés radica en estudiar a la población y no a la muestra. La muestra es una estrategia metodológica y estadística que utilizamos cuando luego realizar nuestro análisis de factibilidad encontramos que no podemos acceder a la población.

La muestra fue de 207 usuarios de los servicios del Hospital regional de Pucallpa.

4.4. Definición operativa del instrumento de recolección de datos

Instrumentos

Bericat (1998) afirma que, considerando la naturaleza de la investigación, el estudio de las variables se realizará a través de una metodología mixta, porque en ciencias humanas y sociales como en este caso, cabe defender la complementariedad entre la metodología de investigación cualitativa y cuantitativa. Los instrumentos serán dos cuestionarios, una para cada variable.

4.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

Técnicas

Para la técnica de recojo de datos se realizó las gestiones pertinentes ante las autoridades. Se aplicó los cuestionarios y se procesó los resultados obtenidos en una base de datos, cuadros de distribución de frecuencias y tablas cruzadas.

Procesamiento y presentación de datos

Se creó una base de datos codificados en el programa Excel, para luego ser importados al programa estadístico SPSS versión 25.

Los datos fueron analizados en base a la estadística descriptiva e inferencial de acuerdo con el nivel de medición de las variables.

Se elaboraron cuadros de distribución de frecuencias y los gráficos correspondientes de cada variable de estudio. Se determinará la media aritmética de los resultados obtenidos por variable y dimensión.

Pruebas estadísticas

Luego de una prueba de normalidad se realizó un cálculo del nivel correlación, empleando la prueba rho Spearman, según lo indicó la prueba de normalidad.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Tabla 1

Distribución de frecuencias: Resultados de la variable Modernización de la gestión y dimensiones

	Modernización de la gestión		Gobierno abierto		Gobierno electrónico		Articulación interinstitucional	
	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje
Deficiente	44	21,3%	50	24,2%	60	29,0%	103	49,8%
Regular	150	72,5%	123	59,4%	132	63,8%	84	40,6%
Eficiente	13	6,3%	34	16,4%	15	7,2%	20	9,7%
Total	207	100,0%	207	100,0%	207	100,0%	207	100,0%

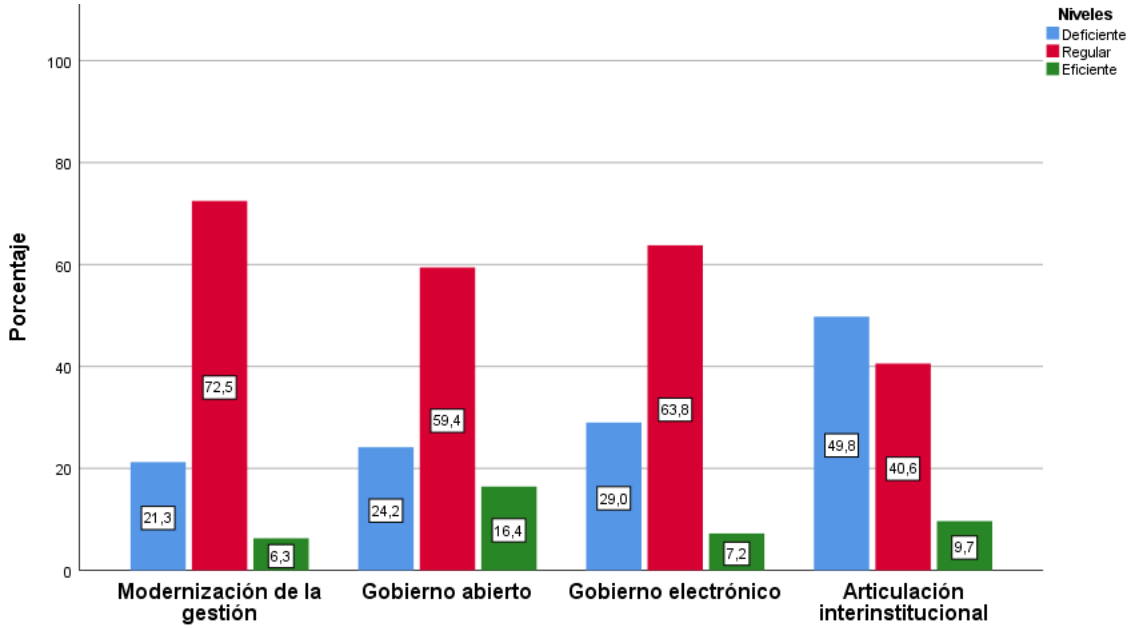


Figura 1. **Resultados de la variable Modernización de la gestión y dimensiones**

Descripción: La tabla y su figura muestran que, en cuanto a la variable Modernización de la gestión, 72.5% la percibe como regular, 21.3% como deficiente y 6.3% como eficiente; respecto a la dimensión Gobierno abierto, 59.4% la percibe como regular, 24.2% como deficiente y 16.4% como eficiente; en cuanto a la dimensión Gobierno electrónico, 63.8% la percibe como regular, 29% como deficiente y 7.2% como eficiente; y respecto a la dimensión Articulación interinstitucional, 49.8% la percibe como deficiente, 40.6% como regular y 9.7% como eficiente, en la sede de estudio.

Tabla 2

Distribución de frecuencias: Resultados de la variable Gestión del talento humano y dimensiones

	Gestión del talento humano		Selección del personal		Interacción con el personal		Capacitación del personal	
	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje	Recuento	Porcentaje
Deficiente	59	28,5%	72	34,8%	112	54,1%	88	42,5%
Regular	136	65,7%	93	44,9%	84	40,6%	109	52,7%
Eficiente	12	5,8%	42	20,3%	11	5,3%	10	4,8%
Total	207	100,0%	207	100,0%	207	100,0%	207	100,0%

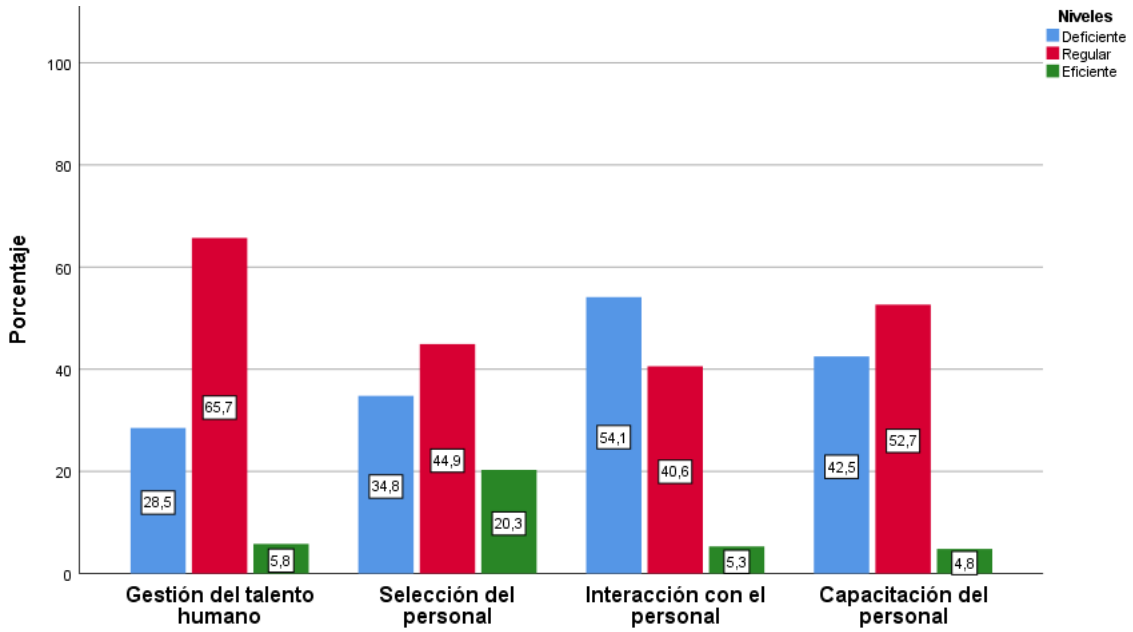


Figura 2. **Resultados de la variable Gestión del talento humano y dimensiones**

Descripción: La tabla y su figura muestran que, en cuanto a la variable Gestión del talento humano, 65.7% la percibe como regular, 28.5% como deficiente y 5.8% como eficiente; respecto a la dimensión Selección del personal, 44.9% la percibe como regular, 34.8% como deficiente y 20.3% como eficiente; en cuanto a la dimensión Interacción con el personal, 54.1% la percibe como deficiente, 40.6% como regular y 5.3% como eficiente; y respecto a la dimensión Capacitación del personal, 52.7% la percibe como regular, 42.5% como deficiente y 4.8% como eficiente, en la sede de estudio.

Tabla 3

Relación: Modernización de la gestión*Gestión del talento humano

			Gestión del talento humano			
			Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Modernización de la gestión	Deficiente	Recuento	13	29	2	44
		% del total	6,3%	14,0%	1,0%	21,3%
	Regular	Recuento	44	100	6	150
		% del total	21,3%	48,3%	2,9%	72,5%
	Eficiente	Recuento	2	7	4	13
		% del total	1,0%	3,4%	1,9%	6,3%
Total		Recuento	59	136	12	207
		% del total	28,5%	65,7%	5,8%	100,0%

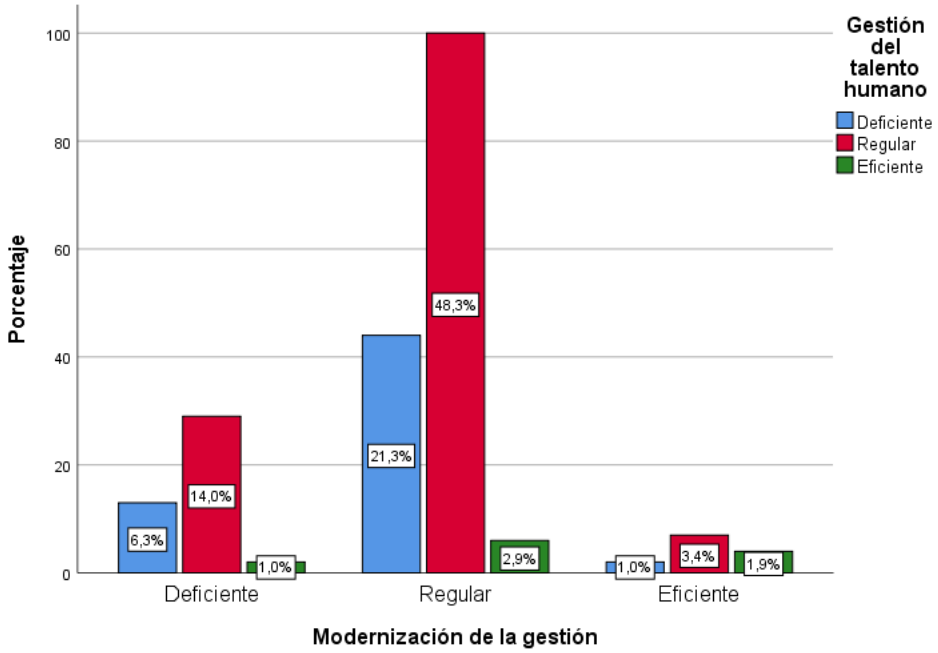


Figura 3. **Relación: Modernización de la gestión*Gestión del talento humano**

Descripción: La tabla y su figura muestran que, el mayor porcentaje de la muestra, representado por el 48.3%, percibe la modernización de la gestión como regular, y a su vez, percibe la gestión del talento humano como regular; por lo que se puede afirmar que la intersección mayoritaria se encuentra en niveles equivalentes.

Tabla 4

Relación: Gobierno abierto*Gestión del talento humano

			Gestión del talento humano			
			Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Gobierno abierto	Deficiente	Recuento	12	36	2	50
		% del total	5,8%	17,4%	1,0%	24,2%
	Regular	Recuento	40	79	4	123
		% del total	19,3%	38,2%	1,9%	59,4%
	Eficiente	Recuento	7	21	6	34
		% del total	3,4%	10,1%	2,9%	16,4%
Total		Recuento	59	136	12	207
		% del total	28,5%	65,7%	5,8%	100,0%

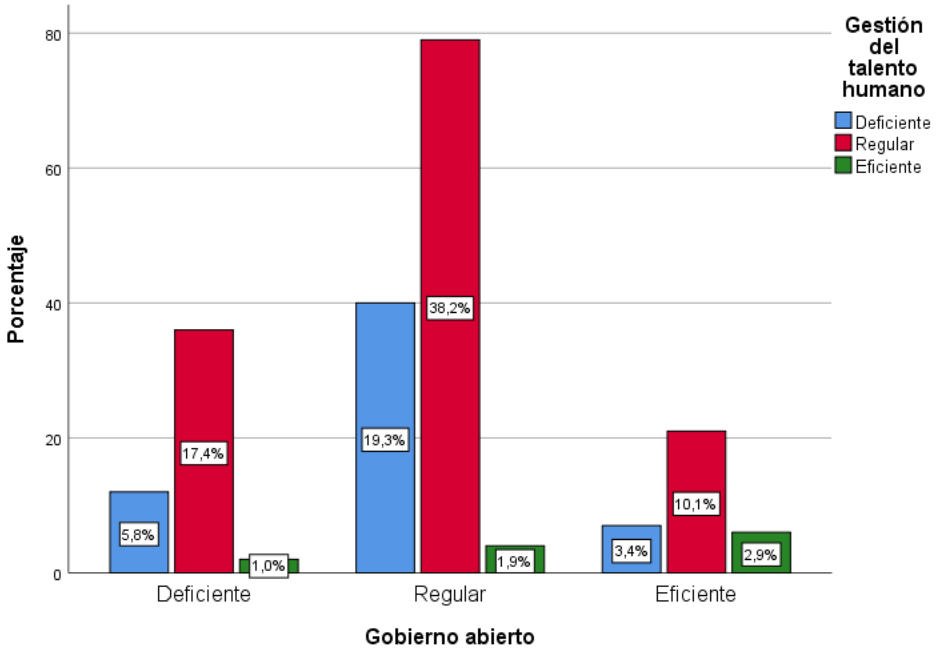


Figura 4. **Relación: Gobierno abierto*Gestión del talento humano**

Descripción: La tabla y su figura muestran que, el mayor porcentaje de la muestra, representado por el 38.2%, percibe la dimensión gobierno abierto como regular, y a su vez, percibe la gestión del talento humano como regular; por lo que se puede afirmar que la intersección mayoritaria se encuentra en niveles equivalentes.

Tabla 5

Relación: Gobierno electrónico*Gestión del talento humano

			Gestión del talento humano			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Gobierno electrónico	Deficiente	Recuento	25	32	3	60
		% del total	12,1%	15,5%	1,4%	29,0%
	Regular	Recuento	31	94	7	132
		% del total	15,0%	45,4%	3,4%	63,8%
	Eficiente	Recuento	3	10	2	15
		% del total	1,4%	4,8%	1,0%	7,2%
Total		Recuento	59	136	12	207
		% del total	28,5%	65,7%	5,8%	100,0%

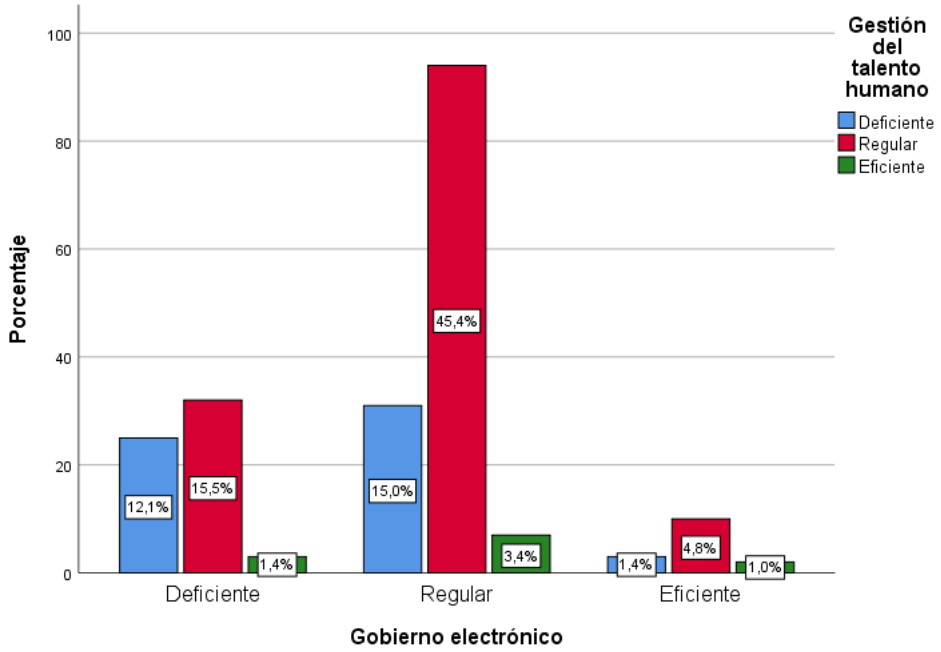


Figura 5. **Relación: Gobierno electrónico*Gestión del talento humano**

Descripción: La tabla y su figura muestran que, el mayor porcentaje de la muestra, representado por el 45.4%, percibe la dimensión gobierno electrónico como regular, y a su vez, percibe la gestión del talento humano como regular; por lo que se puede afirmar que la intersección mayoritaria se encuentra en niveles equivalentes.

Tabla 6

Relación: Articulación interinstitucional*Gestión del talento humano

			Gestión del talento humano			
			Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Articulación interinstitucional	Deficiente	Recuento	39	63	1	103
		% del total	18,8%	30,4%	0,5%	49,8%
	Regular	Recuento	16	62	6	84
		% del total	7,7%	30,0%	2,9%	40,6%
	Eficiente	Recuento	4	11	5	20
		% del total	1,9%	5,3%	2,4%	9,7%
Total		Recuento	59	136	12	207
		% del total	28,5%	65,7%	5,8%	100,0%

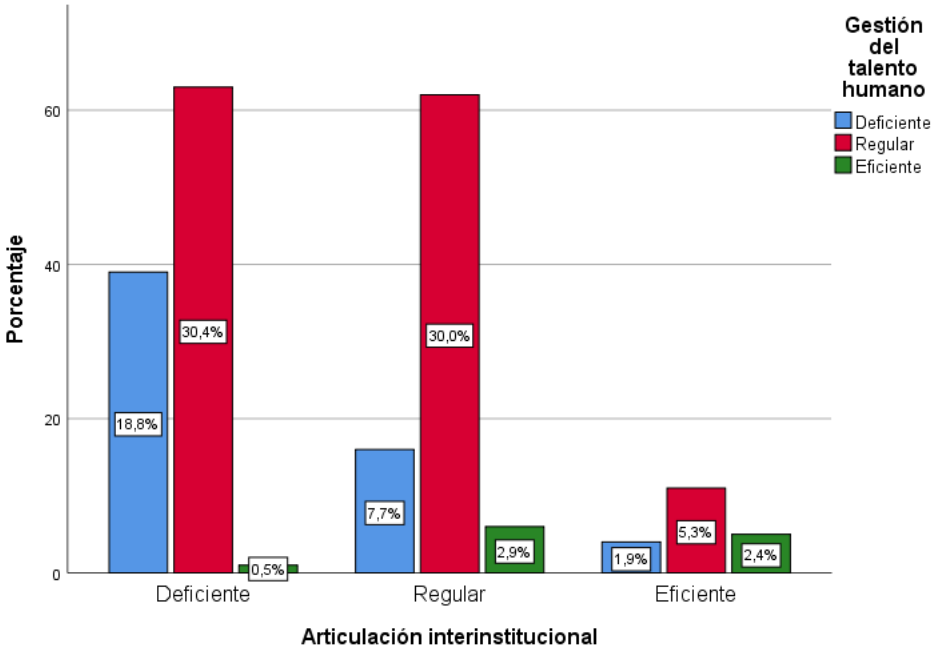


Figura 6. **Relación: Articulación interinstitucional*Gestión del talento humano**

Descripción: La tabla y su figura muestran que, los mayores porcentajes de la muestra, representados por 30.4% y 30%, perciben la dimensión articulación interinstitucional como deficiente y regular, respectivamente, y a su vez, perciben la gestión del talento humano como regular; por lo que se puede afirmar que la intersección cercana a la mayoría se encuentra en niveles equivalentes.

CONTRASTE DE HIPÓTESIS

- **Prueba de hipótesis general**

1º Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula: No existe relación directa ni significativa entre modernización de la gestión y gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020.

Hipótesis alterna: Existe relación directa y significativa entre modernización de la gestión y gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020.

2º Establecer nivel de significancia

Nivel de significancia (alfa) α= 5%

3º Elección de la prueba estadística

Tabla 7
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Modernización de la gestión	,090	207	,000	,982	207	,010
[Val] Gestión del talento humano	,099	207	,000	,974	207	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tras la aplicación de las pruebas de normalidad para determinar el tipo de distribución que poseen los datos, Kolmogorov-Smirnov debido al tamaño de la muestra, se obtuvo que ambas variables que intervienen poseen una distribución no normal o no paramétrica, por lo que corresponde la aplicación de un estadístico de correlación de la misma naturaleza, por lo que se aplicará el estadístico Rho de Spearman.

4º Aplicación de la prueba estadística

Tabla 8
Rho de Spearman: Hipótesis general

			[Val] Gestión del talento humano
Rho de Spearman	[Val] Modernización de la gestión	Coeficiente de correlación	,213**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	207

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

5º Toma de decisión

El resultado Rho=0.213 y el p-valor= 0.002 indican una correlación positiva baja y altamente significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre modernización de la gestión y gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020.

- **Prueba de hipótesis específica 1**

1º Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula: No existe relación directa ni significativa entre la dimensión gobierno abierto y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020.

Hipótesis alterna: Existe relación directa y significativa entre la dimensión gobierno abierto y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020.

2º Establecer nivel de significancia

Nivel de significancia (alfa) α= 5%

3º Elección de la prueba estadística

Tabla 9
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Gobierno abierto	,155	207	,000	,951	207	,000
[Val] Gestión del talento humano	,099	207	,000	,974	207	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tras la aplicación de las pruebas de normalidad para determinar el tipo de distribución que poseen los datos, Kolmogorov-Smirnov debido al tamaño de la muestra, se obtuvo que ambas variables que intervienen poseen una distribución no normal o no paramétrica, por lo que corresponde la aplicación de un estadístico de correlación de la misma naturaleza, por lo que se aplicará el estadístico Rho de Spearman.

4º Aplicación de la prueba estadística

Tabla 10
Rho de Spearman: Hipótesis específica 1

			[Val] Gestión del talento humano
Rho de Spearman	[Val] Gobierno abierto	Coeficiente de correlación	,107
		Sig. (bilateral)	,124
		N	207

5º Toma de decisión

El resultado Rho=0.107 y el p-valor= 0.124 indican una correlación positiva baja y no significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe relación directa ni significativa entre la dimensión gobierno abierto y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020.

- **Prueba de hipótesis específica 2**

1º Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula: No existe relación directa ni significativa entre la dimensión gobierno electrónico y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020.

Hipótesis alterna: Existe relación directa y significativa entre la dimensión gobierno electrónico y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020.

2º Establecer nivel de significancia

Nivel de significancia (alfa) α= 5%

3º Elección de la prueba estadística

Tabla 11
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Gobierno electrónico	,145	207	,000	,967	207	,000
[Val] Gestión del talento humano	,099	207	,000	,974	207	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tras la aplicación de las pruebas de normalidad para determinar el tipo de distribución que poseen los datos, Kolmogorov-Smirnov debido al tamaño de la muestra, se obtuvo que ambas variables que intervienen poseen una distribución no normal o no paramétrica, por lo que corresponde la aplicación de un estadístico de correlación de la misma naturaleza, por lo que se aplicará el estadístico Rho de Spearman.

4º Aplicación de la prueba estadística

Tabla 12
Rho de Spearman: Hipótesis específica 2

			[Val] Gestión del talento humano
Rho de Spearman	[Val] Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	,148*
		Sig. (bilateral)	,033
		N	207

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

5º Toma de decisión

El resultado Rho=0.148 y el p-valor= 0.033 indican una correlación positiva baja y significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre la dimensión gobierno electrónico y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020.

- **Prueba de hipótesis específica 3**

1º Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula: No existe relación directa ni significativa entre la dimensión articulación interinstitucional y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020.

Hipótesis alterna: Existe relación directa y significativa entre la dimensión articulación interinstitucional y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020.

2º Establecer nivel de significancia

Nivel de significancia (alfa) α= 5%

3º Elección de la prueba estadística

Tabla 13
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Articulación interinstitucional	,136	207	,000	,938	207	,000
[Val] Gestión del talento humano	,099	207	,000	,974	207	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tras la aplicación de las pruebas de normalidad para determinar el tipo de distribución que poseen los datos, Kolmogorov-Smirnov debido al tamaño de la muestra, se obtuvo que ambas variables que intervienen poseen una distribución no normal o no paramétrica, por lo que corresponde la aplicación de un estadístico de correlación de la misma naturaleza, por lo que se aplicará el estadístico Rho de Spearman.

4º Aplicación de la prueba estadística

Tabla 14
Rho de Spearman: Hipótesis específica 3

			[Val] Gestión del talento humano
Rho de Spearman	[Val] Articulación interinstitucional	Coeficiente de correlación	,270**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	207

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

5º Toma de decisión

El resultado Rho=0.270 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva baja y altamente significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa y significativa entre la dimensión articulación interinstitucional y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se presenta el trabajo de investigación aborda el sector salud, para ser específicos la percepción de los usuarios por algún tipo de servicio de salud, se establece la correlación entre la variable modernización de la gestión y gestión del talento humano, por lo que identificamos reformas realizadas en la manera de gestionar y organizar los recursos públicos con el objetivo de cambio en líneas generales, Barzelay y otros (2004); en correlación a ellos Blastos (2005), en el mismo contexto se desarrolla mediante la satisfacción de objetivos organizacionales.

Por ello, corroboramos mediante los resultados que entre las variables modernización de la gestión y gestión del talento humano, indican una correlación positiva baja y altamente significativa; es decir, la percepción por parte del usuario del Hospital Regional de Pucallpa es positiva en cuanto a la utilización de la organización de recursos públicos; resultado corroborado por Enríquez (2015), quien al desarrollar su plan de intervención del talento humano, indicó la mejora en la calidad de prestación de servicios y por ende la satisfacción del usuario como se plasma en los resultados del presente trabajo de investigación; además, Crisóstomo (2019), encamina el desempeño laboral a la buena gestión del talento humano en el sector salud, que recae en los usuarios de manera automática.

Finalizamos la discusión, infiriendo que se afirma la hipótesis plasmada y desarrollo de las variables, todo ello fundamentado la teoría del desarrollo organizacional por French y Bell (citados por Chiavenato, 1999), quienes la

plasman como el esfuerzo a largo plazo para la mejora de procesos de solución de problemas y por los enfoques de gestión de resultados y de recursos y capacidades.

CONCLUSIONES

Al término de la investigación, se arribaron a las siguientes conclusiones:

- Respecto al objetivo general de investigación, se obtuvo que existe relación directa y significativa entre modernización de la gestión y gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020, ya que, el resultado Rho=0.213 y el p-valor= 0.002 indican una correlación positiva baja y altamente significativa.

- Respecto al primer objetivo específico de investigación, se obtuvo que no existe relación directa ni significativa entre la dimensión gobierno abierto y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020, ya que, el resultado Rho=0.107 y el p-valor= 0.124 indican una correlación positiva baja y no significativa.

- Respecto al segundo objetivo específico de investigación, se obtuvo que existe relación directa y significativa entre la dimensión gobierno electrónico y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020, ya que, el resultado Rho=0.148 y el p-valor= 0.033 indican una correlación positiva baja y significativa.

- Respecto al tercer objetivo específico de investigación, se obtuvo que existe relación directa y significativa entre la dimensión articulación interinstitucional y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital

Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020, ya que, el resultado Rho=0.270 y el p-valor= 0.000 indican una correlación positiva baja y altamente significativa.

SUGERENCIAS

Gracias al desarrollo del trabajo investigativo, se sugiere:

- A los directivos del Hospital Regional de Pucallpa, plasmar medidas de solución cuando haya cierto déficit en la organización de servicios para los usuarios del Hospital, ya que como se observó en los resultados tiene mucha significancia.

- Al personal de atención del Hospital Regional de Pucallpa, desarrollar de mejor manera la resolución de problemas en el sector salud para con los usuarios, de esta manera mejora la perspectiva de la entidad.

- A los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa, identificar ciertas falencias para la posible mejora y buen desarrollo de gestión a la medida posible.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arana, E. (2011). *La gestión de recursos humanos como elemento de mejora de la calidad del servicio de ginecología del Hospital Regional Cajamarca*. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.

Barzelay, M. y otros (2002). "Investigación sobre reformas a la política de la gestión pública en la región de América Latina: Marco conceptual, guía metodológica y estudios de caso". Documento de trabajo de la tercera reunión de la Red de Gestión y Transparencia de la Política. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.

Blastos, J. (2005). Tendencias en las políticas del talento humano. Bogotá: Fondo de Desarrollo Educativo.

Bericat, E. (1998). *La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social*. Barcelona: Ariel S.A.

Cachimuel, E. & Del Pozo, R. (2015). *Percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención de enfermería en el hospital de Atuntaqui Junio -Diciembre 2014*. Tesis de licenciatura. Universidad Técnica del Norte, Ecuador.

Chacaltana, R. (2015). *Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP*. Tesis de maestría, Universidad Privada Norbert Wiener, Lima.

Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración*. Colombia: Mc Graw Hill.

Chiavenato I. (2009). *Gestión de talento humano*. México: McGraw-Hill.

Crisóstomo, M. (2019). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal asistencial en el departamento de farmacia, Hospital Regional de*

Huacho, 2018. Tesis de maestría. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.

El Peruano (2013). Decreto supremo N° 04-2013-PCM. https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf

Enríquez, E. (2015). *Plan de intervención para el desarrollo del talento humano y mejoramiento de la calidad de prestación de los servicios de salud en el área de cuidados intensivos del Hospital de especialidades "Baca Ortiz", Quito, Junio 2014*. Tesis de maestría. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador.

Goicochea, A. (2017). *Propuesta de modelo de gestión estratégica del talento humano para mejorar el clima organizacional del departamento de enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima – Chachapoyas, 2016*. Tesis doctoral. Universidad César Vallejo, Chiclayo.

Herrera-Añazco, P., Atamari-Añahui, N. y Flores-Benites, V. (2019). Número de nefrólogos, servicios de hemodiálisis y tendencia de la prevalencia de enfermedad renal crónica en el ministerio de salud de Perú. En *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 36(1). https://scielosp.org/pdf/rpmesp/2019.v36n1/62-67/es

Iacoviello, M. y Pulido, N. (2008). Gestión y gestores de resultados: cara y contracara. En *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, núm. 41, junio, Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo Caracas, Venezuela. https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533672004.pdf

Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital*

General de Milagro, tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

Martín, C. (2011). *Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico: Análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas*. Tesis de maestría. Universidad de Valladolid, Valladolid.

Mora, C. Gestión de talento humano. Revista Capital Humano. [Internet] 2012 dic; [citado el 20 de oct 2017]. Pág. 9 Disponible en:https://issuu.com/jennifer083/docs/revista_digital_gesti__n_del_tal ent

Morocco, E. (2018). *Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, 2017*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

Pasillas, A. (2019). El Sistema de Salud Pública en México: ¿eficiente o deficiente? En *Wisum Blog* del 22 de julio de 2019. https://www.wisum.mx/blog/2019/07/22/el-sistema-de-salud-publica-en-mexico/

Rizo, M. (2006). La interacción y la comunicación desde los enfoques de la psicología social y la sociología fenomenológica. Breve exploración teórica. En *Anàlisi* 33. https://ddd.uab.cat/pub/analisi/02112175n33/02112175n33p45.pdf

Rodríguez, M. (2017). Salud pública, los hospitales aumentan tus problemas de enfermedad. En *abc color* del 6 de junio de 2017. https://www.abc.com.py/periodismo-joven/salud-publica-los-hospitales-aumentan-tus-problemas-de-enfermedad-1600912.html

Rojas, O., Raddatz, M. & Sanhueza, H. (2003). *Análisis de la percepción sobre la satisfacción de los usuarios en el Hospital Regional de Valdivia*. Tesis de licenciatura. Universidad Austral de Chile, Valdivia.

Rojas, R. y Vílchez, S. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús-Lima, enero 2018*. Tesis de maestría. Universidad Norbert Wiener, Lima.

Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: Atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. En *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 36(2). http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n2/a20v36n2.pdf

Subirats, J. y otros (2008). Análisis y gestión de políticas públicas. Barcelona: Editorial Ariel, S.A.

Valentín, H. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la red de salud Huaylas Sur, 2016*. Tesis de licenciatura. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de consistencia

Modernización de la gestión y gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
General ¿Qué relación existe entre modernización de la gestión y gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020? **Específicos** ¿Qué relación existe entre la dimensión gobierno abierto y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020? ¿Qué relación existe entre la dimensión gobierno electrónico y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020? ¿Qué relación existe entre la dimensión articulación interinstitucional y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020?	**General** Determinar qué relación existe entre modernización de la gestión y gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020. **Específicos** Determinar qué relación existe entre la dimensión gobierno abierto y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020. Determinar qué relación existe entre la dimensión gobierno electrónico y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020. Determinar qué relación existe entre la dimensión articulación interinstitucional y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020.	**General** Existe relación directa y significativa entre modernización de la gestión y gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020. **Específicas** Existe relación directa y significativa entre la dimensión gobierno abierto y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020. Existe relación directa y significativa entre la dimensión gobierno electrónico y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020. Existe relación directa y significativa entre la dimensión articulación interinstitucional y la gestión del talento humano en la percepción de los usuarios del Hospital Regional de Pucallpa-Ucayali, 2020.	**Variable 1:** Modernización de la gestión **Dimensiones:** Gobierno abierto Gobierno electrónico Articulación interinstitucional **Variable 2:** Gestión del talento humano **Dimensiones:** Selección del personal Interacción con el personal Capacitación del personal	**Tipo de investigación** No experimental **Diseño de la investigación** Correlacional, transversal. **Muestra** 300 usuarios. **Técnicas e instrumentos** Encuesta: Cuestionario **Procesamiento y presentación de datos** Base de datos Tablas de distribución de frecuencias Pruebas de normalidad Pruebas de correlación.

ANEXO 02: Instrumentos de evaluación

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

CUESTIONARIO: PERCEPCIÓN DE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN

Estimado(a) amigo(a): Este cuestionario tiene como finalidad conocer cómo percibes la gestión, en general, de este centro hospitalario. Es anónimo, por lo que te pedimos honestidad. Escribe una equis (X) debajo de la opción que consideres que se ajusta a tu respuesta. Muchas gracias.

		En desacuerdo	Regular acuerdo	De acuerdo
Gobierno abierto				
1	La información que se difunde por las redes sociales la página web o las campañas que realiza el hospital es comprensible y responde a sus necesidades.			
2	Usted realiza comunicaciones con el hospital a través de las redes sociales la página web o las campañas que esta entidad realiza.			
3	Tiene facilidades para la fiscalización de la actuación de los servidores del hospital.			
4	A través de las redes sociales la página web o las campañas que realiza usted participa en los procesos de toma de decisiones del hospital.			
5	El hospital realiza la difunde y apoya mecanismos de promoción y consulta con la población usuaria.			
6	El hospital realiza la rendición de cuentas de la gestión a través de las redes sociales la página web o las campañas que realiza.			
7	El hospital trabaja en un contexto de interculturalidad e inclusión, respetuoso y alturado.			
Gobierno electrónico				
8	Usted se comunica con el hospital a través de las redes sociales y/o la página web y le responden oportuna, eficaz y respetuosamente.			
9	Se puede notar que la comunicación del hospital con otras entidades empleando las redes sociales y/o la página web es permanente.			
10	Se puede notar que la comunicación entre los trabajadores del hospital empleando las redes sociales (whats app, msn) y/o la página web es permanente.			
11	El uso de las redes sociales (whats app, msn) y/o la página web ayuda a que la atención a los usuarios sea más rápida y pertinente.			
12	Uso de sistemas de computadoras (sistemas electrónicos) ayuda a que los trámites que realiza sean más rápidos.			
Articulación interinstitucional				
13	Se nota la coordinación y cooperación entre el hospital y el Ministerio de Salud, según la atención recibida.			
14	Se nota la coordinación y cooperación entre el hospital y el gobierno regional, según la atención recibida.			
15	Se nota la coordinación y cooperación entre el hospital y las municipalidades, según la atención recibida.			
16	Se nota la coordinación y cooperación entre el hospital y otros hospitales, según la atención recibida.			
17	Se nota la coordinación y cooperación entre el hospital y comisarías, postas u otras entidades, según la atención recibida.			

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
CUESTIONARIO: PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Estimado(a) amigo(a): Este cuestionario tiene como finalidad conocer cómo percibes la gestión del personal o talento humano, en general, de este centro hospitalario. Es anónimo, por lo que te pedimos honestidad. Escribe una equis (X) debajo de la opción que consideres que se ajusta a tu respuesta. Muchas gracias.

		En desacuerdo	Regular acuerdo	De acuerdo
Selección del personal				
1	El hospital realiza convocatorias para que el personal de salud idóneo o los mejores ocupen las plazas, según la atención que se recibe.			
2	El hospital realiza convocatorias para que el personal administrativo (caja, historias, secretaría, etc.) idóneo o los mejores ocupen las plazas, según la atención que se recibe.			
3	Los procesos de evaluación que realiza el hospital para que un profesional de salud ocupe determinada plaza son estrictos, según la atención que se recibe.			
4	Los procesos de evaluación que realiza el hospital para que personal administrativo ocupe determinada plaza son estrictos, según la atención que se recibe.			
5	Es evidente que en el hospital el personal de salud o administrativo que trabaja en una plaza determinada es porque tiene preparación para ella.			
Interacción con el personal				
6	Es evidente que la relación entre jefes y trabajadores permite que estos cumplan sus labores asignadas con respeto y calidad.			
7	Es notorio que los jefes permiten el desarrollo de iniciativas de mejora para el hospital por parte de los trabajadores.			
8	Se nota que los jefes impulsan un trabajo organizado y respetuoso en el hospital.			
9	Se nota que existe un trato respetuoso de los jefes a los trabajadores.			
10	Se nota que de parte de los jefes se reconoce la labor destacada de los trabajadores.			
Capacitación del personal				
11	Se puede notar en la calidad de la atención que el hospital asigna recursos económicos suficientes para capacitar al personal.			
12	Se puede notar en la calidad de la atención que el hospital actualiza profesionalmente al personal.			
13	Se puede notar en la calidad de la atención que el hospital especializa al personal.			
14	Se puede notar en la calidad de la atención que el hospital posee una planificación de la capacitación.			
15	Se puede notar en la calidad de la atención que los tiempos y duración de las capacitaciones al personal son suficientes.			

ANEXO 03: Base de datos

N	Modernización de la gestión								Gestión del talento humano							
	Gobierno abierto		Gobierno electrónico		Articulación interinstitucional		Modernización de la gestión		Selección del personal		Interacción con el personal		Capacitación del personal		Gestión del talento humano	
	Suma	Nivel	Suma	Nivel	Suma	Nivel	Total	Nivel	Suma	Nivel	Suma	Nivel	Suma	Nivel	Total	Nivel
1	12	2	11	2	8	1	31	2	7	1	6	1	6	1	19	1
2	13	2	10	2	10	2	33	2	13	3	12	2	10	2	35	2
3	12	2	7	1	5	1	24	1	5	1	8	1	10	2	23	1
4	8	1	9	2	6	1	23	1	10	2	6	1	11	2	27	2
5	13	2	9	2	9	2	31	2	8	1	11	2	8	1	27	2
6	12	2	11	2	8	1	31	2	6	1	7	1	7	1	20	1
7	13	2	7	1	9	2	29	2	8	1	8	1	12	2	28	2
8	12	2	9	2	8	1	29	2	7	1	5	1	7	1	19	1
9	11	1	6	1	6	1	23	1	7	1	6	1	5	1	18	1
10	12	2	11	2	8	1	31	2	13	3	7	1	9	2	29	2
11	13	2	7	1	8	1	28	2	6	1	7	1	7	1	20	1
12	10	1	9	2	7	1	26	1	11	2	8	1	12	2	31	2
13	10	1	8	1	6	1	24	1	11	2	7	1	11	2	29	2
14	12	2	11	2	8	1	31	2	13	3	7	1	9	2	29	2
15	9	1	12	2	6	1	27	1	12	2	6	1	11	2	29	2
16	13	2	9	2	9	2	31	2	8	1	11	2	7	1	26	2
17	13	2	7	1	8	1	28	2	7	1	7	1	8	1	22	1
18	13	2	6	1	6	1	25	1	13	3	12	2	10	2	35	2
19	10	1	11	2	7	1	28	2	7	1	7	1	5	1	19	1
20	8	1	9	2	6	1	23	1	9	2	6	1	11	2	26	2
21	12	2	11	2	8	1	31	2	9	2	7	1	6	1	22	1
22	8	1	8	1	6	1	22	1	7	1	6	1	7	1	20	1
23	8	1	10	2	7	1	25	1	9	2	6	1	11	2	26	2
24	8	1	9	2	8	1	25	1	9	2	6	1	11	2	26	2
25	13	2	10	2	9	2	32	2	13	3	12	2	10	2	35	2
26	12	2	7	1	5	1	24	1	5	1	8	1	10	2	23	1
27	10	1	9	2	6	1	25	1	9	2	6	1	11	2	26	2
28	13	2	9	2	10	2	32	2	8	1	11	2	8	1	27	2
29	11	1	11	2	6	1	28	2	8	1	6	1	8	1	22	1
30	11	1	9	2	6	1	26	1	9	2	9	2	13	3	31	2
31	9	1	9	2	6	1	24	1	8	1	9	2	8	1	25	2
32	16	2	11	2	9	2	36	2	9	2	8	1	6	1	23	1
33	12	2	8	1	7	1	27	1	10	2	8	1	10	2	28	2
34	10	1	7	1	11	2	28	2	8	1	7	1	8	1	23	1
35	19	3	10	2	12	2	41	3	8	1	11	2	10	2	29	2
36	18	3	12	2	15	3	45	3	12	2	10	2	10	2	32	2
37	9	1	9	2	6	1	24	1	8	1	9	2	6	1	23	1
38	18	3	12	2	14	3	44	3	14	3	11	2	9	2	34	2

39	13	2	10	2	10	2	33	2	13	3	9	2	9	2	31	2
40	17	3	11	2	11	2	39	2	15	3	15	3	12	2	42	3
41	12	2	11	2	13	3	36	2	10	2	7	1	7	1	24	1
42	12	2	5	1	13	3	30	2	13	3	9	2	7	1	29	2
43	15	2	9	2	15	3	39	2	12	2	8	1	8	1	28	2
44	9	1	9	2	6	1	24	1	8	1	9	2	8	1	25	2
45	13	2	8	1	11	2	32	2	14	3	12	2	11	2	37	3
46	12	2	8	1	7	1	27	1	9	2	8	1	6	1	23	1
47	13	2	8	1	9	2	30	2	9	2	7	1	9	2	25	2
48	14	2	8	1	8	1	30	2	6	1	6	1	7	1	19	1
49	17	3	11	2	11	2	39	2	13	3	13	3	12	2	38	3
50	13	2	10	2	8	1	31	2	6	1	6	1	7	1	19	1
51	15	2	8	1	8	1	31	2	10	2	9	2	10	2	29	2
52	13	2	8	1	6	1	27	1	10	2	6	1	5	1	21	1
53	12	2	10	2	10	2	32	2	9	2	9	2	10	2	28	2
54	13	2	10	2	9	2	32	2	10	2	9	2	12	2	31	2
55	13	2	7	1	9	2	29	2	11	2	9	2	12	2	32	2
56	14	2	8	1	8	1	30	2	8	1	12	2	10	2	30	2
57	15	2	9	2	11	2	35	2	12	2	8	1	9	2	29	2
58	15	2	13	3	12	2	40	2	13	3	9	2	11	2	33	2
59	19	3	13	3	11	2	43	3	6	1	6	1	8	1	20	1
60	14	2	8	1	9	2	31	2	7	1	7	1	8	1	22	1
61	12	2	9	2	10	2	31	2	9	2	9	2	9	2	27	2
62	15	2	8	1	7	1	30	2	12	2	8	1	11	2	31	2
63	8	1	11	2	12	2	31	2	13	3	11	2	10	2	34	2
64	9	1	9	2	5	1	23	1	9	2	9	2	10	2	28	2
65	13	2	9	2	11	2	33	2	10	2	8	1	11	2	29	2
66	15	2	9	2	12	2	36	2	10	2	8	1	11	2	29	2
67	18	3	13	3	7	1	38	2	11	2	7	1	5	1	23	1
68	12	2	11	2	9	2	32	2	11	2	9	2	7	1	27	2
69	9	1	8	1	9	2	26	1	12	2	15	3	13	3	40	3
70	9	1	6	1	7	1	22	1	12	2	13	3	11	2	36	2
71	10	1	9	2	10	2	29	2	14	3	12	2	10	2	36	2
72	17	3	11	2	13	3	41	3	12	2	14	3	15	3	41	3
73	18	3	9	2	7	1	34	2	8	1	10	2	10	2	28	2
74	19	3	9	2	9	2	37	2	8	1	6	1	7	1	21	1
75	14	2	11	2	13	3	38	2	15	3	15	3	14	3	44	3
76	17	3	13	3	11	2	41	3	12	2	11	2	15	3	38	3
77	13	2	10	2	10	2	33	2	10	2	9	2	10	2	29	2
78	15	2	10	2	13	3	38	2	13	3	11	2	8	1	32	2
79	14	2	11	2	11	2	36	2	11	2	11	2	8	1	30	2
80	13	2	11	2	9	2	33	2	6	1	7	1	8	1	21	1
81	18	3	13	3	13	3	44	3	12	2	11	2	11	2	34	2
82	16	2	14	3	12	2	42	3	15	3	10	2	11	2	36	2
83	18	3	12	2	13	3	43	3	12	2	13	3	12	2	37	3

84	13	2	9	2	9	2	31	2	9	2	12	2	11	2	32	2
85	18	3	8	1	9	2	35	2	11	2	8	1	10	2	29	2
86	12	2	9	2	11	2	32	2	5	1	11	2	9	2	25	2
87	13	2	9	2	8	1	30	2	10	2	8	1	11	2	29	2
88	12	2	8	1	9	2	29	2	10	2	6	1	13	3	29	2
89	10	1	11	2	8	1	29	2	8	1	11	2	10	2	29	2
90	9	1	6	1	6	1	21	1	14	3	12	2	11	2	37	3
91	16	2	10	2	14	3	40	2	13	3	14	3	12	2	39	3
92	15	2	8	1	11	2	34	2	9	2	11	2	9	2	29	2
93	15	2	12	2	13	3	40	2	14	3	11	2	12	2	37	3
94	12	2	9	2	11	2	32	2	10	2	9	2	7	1	26	2
95	14	2	10	2	10	2	34	2	7	1	7	1	7	1	21	1
96	12	2	10	2	9	2	31	2	9	2	10	2	9	2	28	2
97	13	2	10	2	7	1	30	2	7	1	9	2	8	1	24	1
98	19	3	12	2	15	3	46	3	8	1	7	1	6	1	21	1
99	19	3	14	3	15	3	48	3	14	3	8	1	9	2	31	2
100	14	2	11	2	10	2	35	2	15	3	10	2	8	1	33	2
101	14	2	10	2	11	2	35	2	14	3	8	1	9	2	31	2
102	18	3	13	3	12	2	43	3	15	3	11	2	12	2	38	3
103	9	1	6	1	6	1	21	1	15	3	11	2	9	2	35	2
104	10	1	6	1	8	1	24	1	7	1	8	1	6	1	21	1
105	13	2	10	2	11	2	34	2	14	3	8	1	9	2	31	2
106	11	1	8	1	6	1	25	1	11	2	10	2	6	1	27	2
107	16	2	11	2	9	2	36	2	5	1	7	1	8	1	20	1
108	13	2	9	2	8	1	30	2	9	2	8	1	7	1	24	1
109	18	3	11	2	11	2	40	2	8	1	8	1	12	2	28	2
110	12	2	14	3	8	1	34	2	8	1	7	1	8	1	23	1
111	13	2	12	2	8	1	33	2	9	2	9	2	5	1	23	1
112	12	2	9	2	6	1	27	1	8	1	10	2	9	2	27	2
113	13	2	8	1	8	1	29	2	9	2	7	1	7	1	23	1
114	12	2	9	2	7	1	28	2	10	2	11	2	8	1	29	2
115	9	1	7	1	7	1	23	1	8	1	9	2	9	2	26	2
116	9	1	8	1	8	1	25	1	8	1	15	3	7	1	30	2
117	16	2	11	2	11	2	38	2	12	2	7	1	9	2	28	2
118	15	2	6	1	12	2	33	2	8	1	7	1	7	1	22	1
119	15	2	10	2	11	2	36	2	14	3	8	1	8	1	30	2
120	12	2	8	1	9	2	29	2	9	2	7	1	10	2	26	2
121	14	2	12	2	10	2	36	2	15	3	12	2	5	1	32	2
122	12	2	9	2	7	1	28	2	10	2	8	1	11	2	29	2
123	13	2	10	2	12	2	35	2	13	3	7	1	6	1	26	2
124	19	3	10	2	5	1	34	2	12	2	6	1	7	1	25	2
125	19	3	10	2	9	2	38	2	8	1	13	3	7	1	28	2
126	14	2	12	2	10	2	36	2	14	3	6	1	9	2	29	2
127	14	2	10	2	7	1	31	2	9	2	9	2	10	2	28	2
128	18	3	11	2	9	2	38	2	9	2	6	1	10	2	25	2

129	13	2	10	2	7	1	30	2	6	1	9	2	7	1	22	1
130	15	2	7	1	7	1	29	2	13	3	9	2	8	1	30	2
131	18	3	8	1	10	2	36	2	6	1	9	2	6	1	21	1
132	12	2	10	2	9	2	31	2	10	2	10	2	13	3	33	2
133	9	1	7	1	7	1	23	1	10	2	7	1	8	1	25	2
134	9	1	8	1	7	1	24	1	9	2	9	2	6	1	24	1
135	10	1	9	2	9	2	28	2	10	2	13	3	10	2	33	2
136	17	3	13	3	11	2	41	3	11	2	7	1	8	1	26	2
137	18	3	13	3	8	1	39	2	8	1	9	2	10	2	27	2
138	19	3	8	1	9	2	36	2	12	2	8	1	10	2	30	2
139	14	2	9	2	8	1	31	2	13	3	10	2	6	1	29	2
140	17	3	8	1	6	1	31	2	9	2	9	2	9	2	27	2
141	13	2	11	2	8	1	32	2	7	1	6	1	9	2	22	1
142	15	2	9	2	8	1	32	2	9	2	12	2	12	2	33	2
143	14	2	9	2	7	1	30	2	12	2	8	1	7	1	27	2
144	13	2	9	2	6	1	28	2	13	3	6	1	7	1	26	2
145	18	3	11	2	8	1	37	2	9	2	11	2	8	1	28	2
146	16	2	11	2	6	1	33	2	10	2	7	1	8	1	25	2
147	18	3	8	1	9	2	35	2	10	2	8	1	9	2	27	2
148	13	2	6	1	8	1	27	1	13	3	7	1	6	1	26	2
149	18	3	9	2	6	1	33	2	5	1	6	1	7	1	18	1
150	12	2	11	2	7	1	30	2	10	2	7	1	7	1	24	1
151	13	2	9	2	6	1	28	2	8	1	7	1	12	2	27	2
152	12	2	9	2	6	1	27	1	6	1	8	1	7	1	21	1
153	10	1	11	2	6	1	27	1	8	1	7	1	8	1	23	1
154	9	1	13	3	7	1	29	2	13	3	7	1	5	1	25	2
155	16	2	10	2	8	1	34	2	7	1	6	1	8	1	21	1
156	15	2	10	2	9	2	34	2	13	3	11	2	12	2	36	2
157	15	2	11	2	5	1	31	2	6	1	7	1	12	2	25	2
158	12	2	11	2	6	1	29	2	11	2	12	2	10	2	33	2
159	9	1	13	3	10	2	32	2	11	2	7	1	9	2	27	2
160	13	2	10	2	6	1	29	2	13	3	6	1	11	2	30	2
161	13	2	12	2	6	1	31	2	12	2	7	1	14	3	33	2
162	13	2	9	2	6	1	28	2	8	1	6	1	8	1	22	1
163	10	1	9	2	9	2	28	2	7	1	6	1	9	2	22	1
164	8	1	9	2	7	1	24	1	13	3	6	1	11	2	30	2
165	12	2	11	2	11	2	34	2	7	1	12	2	10	2	29	2
166	8	1	7	1	12	2	27	1	9	2	8	1	10	2	27	2
167	8	1	9	2	15	3	32	2	9	2	6	1	11	2	26	2
168	8	1	6	1	6	1	20	1	7	1	11	2	11	2	29	2
169	13	2	11	2	14	3	38	2	9	2	6	1	5	1	20	1
170	12	2	7	1	10	2	29	2	7	1	9	2	7	1	23	1
171	10	1	9	2	11	2	30	2	9	2	9	2	13	3	31	2
172	13	2	8	1	13	3	34	2	5	1	8	1	11	2	24	1
173	11	1	11	2	13	3	35	2	9	2	8	1	10	2	27	2

174	11	1	12	2	15	3	38	2	8	1	6	1	15	3	29	2
175	9	1	9	2	6	1	24	1	8	1	11	2	10	2	29	2
176	16	2	7	1	11	2	34	2	9	2	10	2	7	1	26	2
177	12	2	6	1	7	1	25	1	8	1	7	1	10	2	25	2
178	10	1	11	2	9	2	30	2	9	2	11	2	7	1	27	2
179	19	3	9	2	8	1	36	2	10	2	9	2	10	2	29	2
180	18	3	11	2	8	1	37	2	8	1	6	1	8	1	22	1
181	9	1	8	1	8	1	25	1	8	1	7	1	8	1	23	1
182	18	3	10	2	7	1	35	2	12	2	9	2	8	1	29	2
183	13	2	9	2	6	1	28	2	8	1	8	1	9	2	25	2
184	17	3	10	2	10	2	37	2	14	3	8	1	9	2	31	2
185	12	2	7	1	9	2	28	2	11	2	12	2	10	2	33	2
186	12	2	9	2	9	2	30	2	13	3	8	1	10	2	31	2
187	15	2	9	2	8	1	32	2	10	2	7	1	6	1	23	1
188	9	1	9	2	9	2	27	1	11	2	6	1	9	2	26	2
189	13	2	9	2	12	2	34	2	12	2	11	2	9	2	32	2
190	12	2	7	1	9	2	28	2	6	1	6	1	12	2	24	1
191	13	2	11	2	8	1	32	2	14	3	7	1	7	1	28	2
192	14	2	8	1	8	1	30	2	9	2	6	1	7	1	22	1
193	17	3	7	1	7	1	31	2	9	2	9	2	8	1	26	2
194	13	2	10	2	12	2	35	2	6	1	9	2	8	1	23	1
195	15	2	12	2	5	1	32	2	13	3	9	2	11	2	33	2
196	13	2	7	1	10	2	30	2	6	1	10	2	6	1	22	1
197	12	2	11	2	10	2	33	2	10	2	8	1	9	2	27	2
198	13	2	10	2	6	1	29	2	10	2	9	2	7	1	26	2
199	13	2	9	2	6	1	28	2	9	2	9	2	12	2	30	2
200	14	2	8	1	6	1	28	2	10	2	7	1	7	1	24	1
201	12	2	10	2	9	2	31	2	9	2	9	2	10	2	28	2
202	12	2	7	1	7	1	26	1	8	1	8	1	5	1	21	1
203	10	1	8	1	7	1	25	1	9	2	11	2	10	2	30	2
204	15	2	9	2	12	2	36	2	8	1	7	1	12	2	27	2
205	9	1	13	3	15	3	37	2	8	1	8	1	12	2	28	2
206	13	2	13	3	6	1	32	2	8	1	7	1	10	2	25	2
207	11	1	7	1	10	2	28	2	8	1	7	1	9	2	24	1