



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN LA
INTENDENCIA MACRO REGIONAL NORTE SUSALUD, 2024**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
ADMINISTRACIÓN**

Autores:

Barboza Tapia Juniors Sthewarth
ORCID (<https://orcid.org/0009-0003-6140-8632>)
Calderon Mires Julia
ORCID (<https://orcid.org/0009-0000-3875-325X>)

Asesor:

Dr. Mego Nuñez Onesimo
ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-8956-4739>)

Línea de Investigación

Gestión, innovación, emprendimiento y competitividad que promueva
el crecimiento económico inclusivo y sostenido

Sublínea de Investigación

Institucionalidad y gestión de las organizaciones

Pimentel – Perú

2024



ANEXO 01: DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la DECLARACIÓN JURADA, soy(somos) egresado(S) del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy(somos) autor(es) del trabajo titulado:

“Análisis De La Gestión Del Capital Humano En La Intendencia Macrorregional Norte Susalud, 2024”

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Barboza Tapia Juniors Sthewarth	DNI: 71266807	
Calderon Mires Julia	DNI: 74974382	

Pimentel, 30 de enero del 2025.

Barboza Tapia Juniors Sthewart Calderon Mires Jul...

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN LA INTENDENCIA MACRO REGIONAL NORTE SUSALUD, 2024

My Files
My Files
Universidad Señor de Sipan

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:old::26396:426237196

Fecha de entrega

3 feb 2025, 3:02 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

3 feb 2025, 3:04 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

Barboza_Tapia-Calderon_Mires-T.I - Bachiller (1).docx

Tamaño de archivo

160.3 KB

19 Páginas

5,920 Palabras

32,811 Caracteres



Página 2 of 24 - Descripción general de Integridad

Identificador de la entrega trn:old::26396:426237196

8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 0% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Agradecimiento

Especiales agradecimientos a mis padres, que invirtieron en mi persona, a mis hermanos que me motivaron a no rendirme y a mis mascotas, que me acompañaron en las desveladas. Además, un agradecimiento especial a todos mis maestros que compartieron sus conocimientos con mi persona y me acercaron al mundo profesional.

Juniors Barboza

Agradezco profundamente a mi familia y maestros por el apoyo y guía a largo de este trayecto. Su acompañamiento ha sido vital en cada experiencia vivida y clave para alcanzar esta etapa. También agradezco a mis padres por la confianza que siempre han depositado en mí, creyendo en mis capacidades desde el principio. Este nuevo logro es en gran parte gracias a ustedes.

Julia Calderon

Dedicatoria

Quiero dedicar este logro a mis seres queridos, y especial a mis padres, que fueron mi motor y motivo en esta transición de 5 años universitarios, además de brindarme la ayuda necesaria; Un especial abrazo a todas las personas que contribuyeron a este logro.

Juniors Barboza

Dedicado a mi familia, quienes siempre me han incentivado e inspirado a dar lo mejor de mí, en cada paso de este largo camino llamado vida; Su constante apoyo influyó positivamente animándome a alcanzar mis metas.

Julia Calderon

Índice de contenidos

AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3. HIPÓTESIS	17
1.4. OBJETIVOS.....	17
1.5. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	17
II. MATERIALES Y MÉTODOS	20
2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	20
2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	20
2.3. VARIABLES.....	20
2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	21
2.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	22
III. RESULTADOS	23
3.1. RESULTADOS Y GRÁFICOS.....	23
IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	27
V. REFERENCIAS	30
ANEXOS	33

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variable Gestión del capital humano.....	21
Tabla 2 Variable de Gestión del Capital Humano.....	23
Tabla 3 Dimensión 1: Diseño de Trabajo.....	24
Tabla 4 Dimensión 2: Motivación y Reconocimiento	25
Tabla 5 Dimensión 3: Rendimiento.....	26

Índice de figuras

Figura 1 Variable de Gestión del Capital Humano	23
Figura 2 Dimensión 1: Diseño de Trabajo	24
Figura 3 Dimensión 2: Motivación y Reconocimiento.....	25
Figura 4 Dimensión 3: Rendimiento	26

Resumen

La investigación está centrada en el análisis de la gestión del capital humano en la Intendencia Macro Regional Norte de SUSALUD, justificando su importancia, debido que es necesario un análisis situacional de la gestión administrativa en dicho campo, para asegurarse de que se esté generando un valor agregado y preparar idóneamente al personal de dicho ente fiscalizador del sistema de salud, además, de alinearse al “ODS 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades”, debido a que se persigue una mejora de la gestión en SUSALUD, para priorizar un personal preparado para el puesto de trabajo y cumplir el objetivo institucional del ente de “proteger y promover los derechos de salud de los ciudadanos peruanos”. Así mismo, dicho trabajo es descriptivo, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, por otro lado, la técnica empleada fue una encuesta, con una muestra de 25 colaboradores, resultando en un nivel regular, con un 80% de encuestados. Concluyendo que la gestión del capital humano impacta significativamente en SUSALUD desde sus indicadores claves, por ello, es imprescindible desarrollar un plan de acción que esté enfocado en la mejora continua de los mencionados aspectos.

Palabras clave

Gestión del capital, clima laboral, comunicación, organización, desafíos.

Abstract

The research is focused on the analysis of human capital management in the Northern Macro Regional Intendancy of SUSALUD, justifying its importance, because a situational analysis of the administrative management in this field is necessary, to ensure that added value is being generated and to adequately prepare the staff of said supervisory entity of the health system, in addition to aligning with "SDG 3: Guarantee healthy lives and promote well-being for all at all ages", because an improvement in management in SUSALUD is sought, to prioritize staff prepared for the job and meet the institutional objective of the entity to "protect and promote the health rights of Peruvian citizens". Likewise, this work is descriptive, with a quantitative approach and non-experimental design, on the other hand, the technique used was a survey, with a sample of 25 collaborators, resulting in a regular level, with 80% of respondents. Concluding that human capital management significantly impacts SUSALUD from its key indicators, therefore, It is essential to develop an action plan that is focused on the continuous improvement of the aforementioned aspects.

Keywords

Capital management, work environment, communication, organization, challenges

I. INTRODUCCIÓN

En la travesía de la república peruana, el sector empresarial tuvo un desarrollo notable en estas 2 últimas décadas, cuyos periodos fueron de buen augurio económico y forjaron épocas de bonanza en incrementos de puestos laborales, atracción a inversión e ingresos tributarios al estado, traducido este contexto, un periodo de crecimiento económico, sin embargo, existen falencias a nivel institucional en un gran número de empresas que afirman la urgencia de ejecutar planes de acciones de mejora respecto a la gestión del capital humano.

Así mismo, una eficiente gestión del capital humano es muy importante para las empresas debido a que esta relacionado con indicadores de productividad y eficiencia, por otro lado, una dirección estratégica en recursos humanos es fundamental, al asegurar motivación y minimización de conflictos en los trabajadores, así mismo, dicha variable, influye positivamente en el clima y ambiente laboral, desde factores como comunicación efectiva, respeto mutuo, colaboración y ambiente de responsabilidad para mejorar la calidad del trabajo.

Por otro lado, en tiempos de pandemia, sucedieron una serie de acontecimientos que afectaron a las organizaciones, como la pandemia, que forzó a los gobiernos en materia de medidas para frenar los contagios, como el distanciamiento social, conllevando a despidos laborales masivos y quiebra de empresas que frenó el crecimiento, estabilidad y calidad de oportunidades laborales. Por otro lado, las nuevas medidas, alteraron el estilo de vida de las personas y prácticas comerciales de las empresas. Estos sucesos no solo impactaron en el mercado, sino también en la capacidad para producir servicios de calidad.

En este contexto actual, resulta fundamental analizar la gestión del capital humano en la Intendencia Macro Regional Norte de SUSALUD debido a que permitirá comprender cómo se está direccionando al trabajador, y cómo se valora el esfuerzo de los directivos por cotizar el activo humano, y que factores influyen en una correcta gestión humana.

1.1 Realidad problemática.

Respecto a un **contexto Internacional**, Canossa (2021) en su trabajo que analizó los aportes que tienen las metodologías de gestión de proyectos en las evaluación de desempeño, en Costa Rica, en el cual se menciona que es una funcionalidad esencial para la mejora del desempeño de los colaboradores y la empresa, además de que dicho enfoque permite el control del tiempo y los recursos, facilitando la evaluación del desempeño, además de fomentar las competencias y crecimiento integral de los trabajadores; por otro lado, se recomienda la gestión por proyectos en todos aquellos procesos para mejorar el uso de recursos, desempeño y el talento humano, y priorizar el rol del líder del proyecto, para una supervisión y acompañamiento eficaz del equipo en todas sus tareas, propiciando la colaboración y motivación.

Vergara Romero, et al. (2021) en su investigación que tuvo por finalidad el hacer una revisión de la teoría del capital humano y el sostén de la organización, Ecuador, menciona a través de varios autores como United Nations-UN (2019) que afirma una relación entre ambas variables y la priorización de la sostenibilidad contribuye a la agenda 2030, Lazareva, et al. (2019) menciona que para una gestión humana eficiente, es de carácter prioritario que la alta dirección y los trabajadores deben comprometerse como también poseer habilidades que coadyuven a una estrategia sostenible, Shleifer & Vishny (1997) mencionan a la gestión del capital humano como el promotor la sostenibilidad organizacional, en el cual los colaboradores son el principal enclave que participa en el desarrollo de responsabilidades ecológicas y sociales, Gallardo, et al. (2019) menciona que este tipo de gestión asegura la competencia y éxito en las organizaciones, con una promoción de la creación y cultura organizacional, para basarse en soluciones sostenibles ante problemas.

Díaz et al. (2020), en su libro con el propósito de reconocer las definiciones y modelos propuestos por diversos autores sobre la inteligencia emocional y el éxito de proyectos, en Colombia, menciona a la teoría del constructivismo social, en el que los individuos forman su comprensión del mundo a través de sus experiencias, lo que es fundamental para entender cómo la inteligencia emocional influye en el éxito de los proyectos, donde los equipos están compuestos por personas de diversas disciplinas y una sólida interacción sociales, a través del libro se mencionan a Mir y Watson (2000) que subrayan la objetividad total como inalcanzable para el equipo, enfatizando la importancia de las interpretaciones en el estudio de la inteligencia emocional.

Sin embargo, el **contexto nacional** es diferente, no obstante, Revilla Llanos et al. (2023), en su artículo sobre modelos para uso de métodos y marcos de trabajo ágiles para RR.HH, en Lima, nos menciona a 3 metodologías relevantes: "Design Thinking, Scrum y Kanban", del cual son efectivas, ampliamente usadas, de fácil implementación, conocidas y de carácter flexible ante situaciones imprevistas, además se recalca establecer una clasificación clara y estándar de los procesos de Recursos Humanos facilitando la integración de prácticas ágiles en el área y de todo el personal, por otro lado se hace mención que existe una relación entre los subprocesos de RR.HH y las metodologías ágiles, en la cual Design Thinking es la menos usada en comparación a scrum, debido al amplio conocimiento previo que poseen los profesionales.

Gutiérrez, et al. (2021) en su artículo que indica la relación entre la gestión humana y la satisfacción laboral de funcionarios de un hospital militar, en Lima, menciona la identificación de debilidades en los procesos de la retención y la promoción de los trabajadores, lo que conlleva a un aumento de costos operativos como a la imagen de la empresa, debido a problemas como déficit de atención de calidad al cliente, además, se hace hincapié en la existencia de una alta rotación que desencadena en carencia de satisfacción

y lealtad, impactando simultáneamente en el atractivo de la empresa en el mercado laboral, como medida de acción se recomendó el uso de estrategias sólidas para promover la estabilidad laboral, capacitaciones, y el reconocimiento de la labor del personal, conllevando a una mejora de compromiso y satisfacción laboral.

Solano, et al. (2023) en su artículo enfocada en analizar las tácticas empleadas para gestionar el talento en las pequeñas y medianas empresas en Lima, menciona que las PYMES del sector comercio en Perú suelen enfrentar limitaciones financieras y de personal especializado, lo que dificulta la implementación de programas formales de gestión del talento y oportunidades de capacitación, por otro lado, las empresas poseen estructuras organizativas más simples y una cultura empresarial menos formal, careciendo de una visión estratégica a largo plazo para el desarrollo de habilidades como una deficiente retención de talento y su capacidad para competir, sin embargo, otras pymes están adoptando enfoques proactivos, implementando programas de capacitación y aprovechando tecnologías para mejorar la gestión del talento de manera más eficiente.

Por otro lado, en el **contexto local**, la Superintendencia Nacional de salud (SUSALUD) es un ente rector del estatal peruano en materia de salud, del cual su principal misión es “Promover, proteger y restituir los derechos a los servicios de salud de las personas, con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad” (Gob.pe, s. f, Párr. 7), por otro lado, tiene una sede en la ciudad de Chiclayo, ubicada en la Calle Francisco Cabrera 124, nombrada como intendencia macro regional “SUSALUD”, dedicada desde varios años a avalar el derecho básico a la salud de los usuarios, a través de la supervisión y regulación de prestadores y profesionales de los servicios mencionados en el sector público-privado, a través de su principal, mecanismo de acción, recibe denuncias y quejas de usuarios, ejerce inspecciones a los servicios, y aplica medidas sancionatorias de acuerdo al reglamento para todas aquellos prestadores que no cumplen con los estándares. No obstante, Dicha sede, afronta desafíos que inhiben su capacidad total para poder cumplir sus objetivos organizacionales, dado a los múltiples problemas internos e injerencias externas, así mismo, se evidencio que una de las falencias de crucial importancia recae en la falta de una correcta gestión humana que afecta a esta organización desde hace algunos años, repercutiendo en el garantizar el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

En cuanto a la gestión humana en relación al organismo de estudio, se evidencia a través de los autores mencionados que es un problema común, y no visualizado con la debida importancia; Susalud, no tiene una gestión sólida en la praxis, tiene relevantes problemas para generar un valor agregado al trabajador, desde su incorporación hasta el cese de sus funciones, como una clara carencia de capacitaciones, desarrollo de capacidades como las comunicativas, trabajo en equipo, entre otras, además de una falta de optimización en su clima laboral y línea de mando, por lo cual, genera una reacción en cadena en la

administración en otras áreas, principalmente en su productividad, prueba de ello, el incumplimiento de su plan operativo institucional.

Para un estudio más detallado, se planteó **antecedentes de estudio**, que consiste en trabajos previos, el cual, desde un **nivel internacional**, Eraso & Salazar (2022), en su artículo que busco comprender las ventajas empresariales y globales que aporta la gestión del capital humano, en Colombia, en la cual menciona que para la obtención de dichas ventajas, es crucial una estrategia de incentivos monetarios adecuados que puede estimular a su vez el consumo en la economía nacional, también se exhorta a una estabilidad laboral como trabajo en equipo, para evitar costos de capacitación y contratación; en cuanto a los beneficios que conlleva una gestión del capital humano a nivel individual y nacional en contexto internacional, se afirma una relación de ambas variables en países industrializados, gracias a una alienación de sus políticas pública en educación, capacitación y salud, en cuanto a ventajas empresariales se halla mejoras en el clima laboral, bienestar de los empleados y capacitación continua, lo que incrementa la productividad y competitividad empresarial.

Soares & Sánchez (2020), en su investigación propuesta al análisis de los conceptos del escape room y la selección de personal, en México, nos menciona que se realizó una propuesta de acuerdo a esta metodología, en donde se presentó un modelo de diseño de Escape Room (ER) basado en el modelo CANVAS, aplicado a la selección de personal, que permite estructurar de manera clara y efectiva las etapas del dicho proceso, por otro lado, aplicado en un laboratorio universitario y una problemática fundamentada de una intoxicación en el río de una ciudad, Los participantes, deben resolver una serie de pruebas en dos zonas: Zona A (despacho) y Zona B (laboratorio), trabajando en equipo para resolver la situación, demostrando sus competencias en la identificación y análisis de información relevante, la estructura de la actividad se mantiene lineal, facilitando su evaluación en un tiempo de 60 minutos y sus costos se estimaron en 716 euros, y se realiza observando el comportamiento y habilidades de los candidatos durante el desarrollo del ER. Como conclusión, esta metodología evalúa habilidades esenciales para un perfil laboral, como comunicación, orientación al cliente y resultados, manejo de herramientas informáticas, proactividad y actitud positiva.

Fernández (Como se citó en Galleani, 2023) menciona el tema de selección de personal por competencias, en Chile, que se estructura en dos fases interrelacionadas: la fase de reclutamiento, dentro de la organización (reclutamiento interno) o fuera de ella (reclutamiento externo) con objetivo de atraer candidatos adecuados y la fase de selección, en el cual se hace una comparación y evaluación para determinar quién se adapta mejor al cargo, de manera general se mencionan varios modelos de selección como el de "admisión forzosa", que asigna un candidato único a un puesto específico, el "modelo de selección", donde se evalúan varios candidatos para un solo puesto, y el "modelo de clasificación", que

evalúa múltiples candidatos para múltiples vacantes. Este enfoque optimiza el uso del talento disponible, minimizando costos y mejorando la eficiencia de los recursos humanos.

Así mismo, en el **nivel nacional**, Jara, et al. (2023) en su trabajo con objetivo de potenciar los procesos de la gestión de talento humano en la empresa, en Lima, de tipo cualitativa y de diseño básico-experimental, a través de una entrevista a 4 trabajadores se evidencio que la MYPE carecía de un área de RR.HH y por ende, falta de comunicación, capacitación y un modelo de retroalimentación, lo cual conlleva a un clima agresivo y baja productividad, para ello se plantea como conclusión que la gestión empírica del personal y falta de procesos estandarizados debidos, genera deficiencias en la gestión del talento humano, agravando su desempeño.

Jiménez, et al. (2023) en su investigación que tuvo por finalidad el analizar la gestión del talento humano en el sector público peruano, en Trujillo, menciona que de acuerdo con la revisión de los artículos consultados, es necesario que las organizaciones realicen ajustes periódicos en su comportamiento organizacional para fomentar la generación de nuevas ideas que impulsen mejoras dentro de la empresa, en cuanto a la gestión del talento humano, resulta crucial establecer canales de comunicación eficaces que permitan recopilar las sugerencias y opiniones de los empleados, lo que ayudaría a mejorar el ambiente laboral en la institución. Además, se recomienda priorizar contratar mano de obra local calificada en los procesos de selección de personal.

Suárez, et al. (2020) en su trabajo que tuvo por objetivo de establecer hasta qué punto el rediseño de procesos impacta en la gestión de Recursos Humanos de la empresa Grupo Mundo Soluciones Empresariales, en Lima, menciona que el estudio revela que la implementación de la metodología BPM (Business Process Management) resultó en mejoras significativas en el área de Recursos Humanos, se logró una reducción del 60% en el tiempo dedicado al proceso de Reclutamiento y Selección, así como una mejora del 46% en la Gestión de Incorporación, Además, la estandarización y documentación de los procesos, que antes no existían, permitió optimizar tanto los costos como la eficiencia del personal; el rediseño de procesos ayudó a mejorar la productividad y el desempeño de los empleados, incrementando el desempeño general del personal del 56% al 78% y la capacitación del 44% al 97.5%. Estos resultados coinciden con estudios previos que también demostraron la efectividad del enfoque BPM en la mejora de procesos organizacionales y la optimización de recursos humanos.

Por otro lado, en el **nivel Local**, Ludeña & Arbulú (2021) en su trabajo que tuvo por finalidad diferenciar la importancia de los efectos de los sistemas de trabajo de alto rendimiento (HPWS), por dimensiones, en el desempeño de los representantes de ventas de empresas farmacéuticas de Chiclayo, de tipo y diseño, de técnica por encuesta, con una muestra de 88 representantes con 1 año de experiencia en comercializar farmacéuticas en

Chiclayo entre 2019 y 2020, establece como resultados que en la prueba de normalidad, usando el test de Kolmogorov- Smirnov, se reveló que la distribución de datos no es normal para las variables, en el coeficiente de fiabilidad de Cronbach, apunta a una alta confiabilidad para HPWS (0.855) Y para compromiso afectivo (0.924), por otro lado en los efectos producidos por las dimensiones de HPWS (siglas en ingles de sistema de trabajo de alto rendimiento) en la variable dependiente se dividen en una mejora de las habilidades (a través de descripción del trabajo y evaluación de productividad humana se evidenció mejora), motivación (estas actitudes generan un impacto insignificante no directo) y oportunidades de mejora (prácticas de empoderamiento medidos a indicadores de compromiso efectivo y capital humano, evidencian impactos directos e indirectos), como conclusión se menciona que las HPWS impactan de manera variable en el desempeño laboral, a base de las dimensiones de mejora de habilidades, motivación y oportunidad de empoderamiento.

Salazar (2021) en su tesis doctoral con objetivo de delimitar los componentes que impactan en la gestión pública de la Municipalidad de Chiclayo, de tipo cuantitativo y diseño explicativo-propositivo, como técnica el cuestionario y una muestra de muestra de 30 ciudadanos(15 de la entidad y 15 ciudadanos), se obtuvo como resultado que un 60% está de acuerdo con la estrategia de incentivos para mejorar la administración pública, un 64.28% señala que el conocimiento es deficiente y un 70% que debe existir mejoras en las capacitaciones, el 100% está en desacuerdo con la eficiencia de la prestación de servicios públicos, existe una percepción de bajos recursos-remuneraciones y la evaluación del ambiente laboral y comunicación es hostil y careciente, como conclusión se establece que la municipalidad presenta deficiencias en su administración, señalando en la gestión humana, una desmotivación laboral y bajo desempeño, por ello se propone una serie de estrategias direccionadas al fortalecimiento de los principios de trabajo, respeto, equidad, justicia, transparencia y rendición de cuentas.

Espinoza (2023) en su artículo con objetivo de proponer un plan de gestión del talento humano para mejorar la calidad de servicio a las víctimas de violencia familiar de la DML III, de tipo cuantitativo y diseño descriptivo-no experimental, como técnica la encuesta, con una muestra de 48 persona atendidas al mes, en los resultados, para la evaluación de la calidad se usó el método SERVQUAL, estableciéndose que el 64.6% categorizó el servicio como malo, el 22.9% como regular y el 12.5% como efectivo, en sus dimensiones de la herramienta usada, se menciona elementos tangibles (más del 50% calificó como deficientes sus instalaciones y recursos), alto % insatisfecho con la confiabilidad, mala gestión de empatía, ineficiente seguridad y capacidad de respuesta, en conclusión, para la solución de esta problemática se propone un plan de gestión humana enfocada en la calidad de servicio, estructurado en 3 etapas: selección, capacitación y evaluación del personal, con una

validación de la mencionada solución por el método DELPHI, aprobados por expertos, y considerando las estrategias planteadas como altamente efectivas.

Así mismo, el desarrollo del presente trabajo, se **justifica** debido que una adecuada gestión del capital humano es fundamental para un desempeño eficiente en el cumplimiento de funciones laborales de los trabajadores, además de facilitar el desarrollo de habilidades relevantes para un desenvolvimiento en el entorno laboral. En contexto, la investigación se desarrollará en la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, considerando al colaborador como un activo clave para el desarrollo institucional de cualquier organización, además, se identificó la necesidad de medir y analizar el estado actual de la gestión del capital humano, con el propósito de determinar si existe una correcta gestión. Por otro lado, el estudio se fundamenta en teorías que permiten evaluar el capital humano y destacar la importancia de aplicar un modelo de gestión adecuado para potenciar el principal recurso de las organizaciones, el cual es el “capital humano”. La investigación es factible, dado que en los últimos años las organizaciones han evidenciado mejoras significativas en el desempeño de sus colaboradores mediante la implementación de metodologías efectivas, las mismas que se han convertido en herramientas clave para resolver problemáticas asociadas a una administración deficiente de recursos públicos.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera se desarrolla la gestión del capital humano en la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024?

1.3. Hipótesis

H1: La gestión del capital humano impacta significativamente a la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Analizar la gestión del capital humano en la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar los factores que influyen en la gestión del capital humano en la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024.
- Evaluar la valoración de los trabajadores sobre la actual gestión del capital humano realizada por los directivos en la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024."
- Determinar la percepción sobre los resultados de la inversión destinada a generar valor agregado al personal de la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024.

1.5. Teorías relacionadas al tema

En los últimos años, las organizaciones han atravesado una revolución de la gestión en el recurso humano pues, es sabido que tiempo atrás, se avocaban sólo en los beneficios laborales, contrataciones y funciones, sin embargo, actualmente, se tiene una comprensión del denominado “capital humano calificado”, que es quien permite los logros de objetivos en la organización a través del cumplimiento de sus funciones y su activo conceptual. En base a estas afirmaciones, a continuación, se destacan definiciones de la dicha variable:

Así mismo, Cuesta et al. (2007) define la gestión del capital humano como, todas aquellas actividades que una organización realiza para ofrecer estímulo, desarrollo y formación a sus colaboradores con el propósito de cualificarlos a su cargo, en relación a sus capacidades, habilidades y conocimientos. En otras palabras, la gestión del capital humano no está enfocado principalmente en la búsqueda del empleado más apto, sino, en la retención, el cual es un proceso por el que se atrae y retiene al colaborador para que pueda aportar a la organización, así mismo, hoy en día, son las organizaciones quienes están tomando como estrategia competitiva, este tipo de gestión.

Por otro lado, Del Canto (2011) afirma que la gestión del capital humano implica el uso de diversas acciones estratégicas administrativas con la intención de fortalecer, elegir, atraer y mantener al recurso humano, fundamentalmente basado en enfatizar el talento de personas con alto potencial.

Según Chiavenato (2011) indica que la gestión del capital humano es el conjunto de políticas y prácticas enfocadas en dirigir administrativamente el recurso humano desde la identificación de necesidad de personal hasta su posterior contratación, significando un conjunto de procesos diseñados por las organizaciones, para poder contar con el personal calificado por medio de la formación, motivación y desarrollo, para que el personal pueda sentirse comprometido en base a los esfuerzos que recibe por parte de los directivos.

Para la elección de las dimensiones de la variable, se seleccionó a las afirmaciones de Chiavenato (2011) que menciona:

Dimensión diseño de trabajo. Hace referencia a la estructura tangible e intangible del lugar de trabajo, como el desarrollo del aprendizaje continuo, que está enfocado en mejorar habilidades y rendimiento del personal, por el cual conlleva a una instrucción alineadas a las metas y perspectivas de que a la par incluye programas que potencien una formación más completa, promoviendo en los empleados nuevos y antiguos las posibilidades de enriquecer habilidades y conocimientos para un desarrollo eficientes de sus funciones encomendadas. Se miden factores como capacitaciones, desarrollo formativo y programas de rotación.

Dimensión de Motivación y reconocimiento. Son los impulsos externos como internos que incentivan al empleado en realizar sus actividades de forma proactiva con el objetivo de cumplir con las metas organizacionales. Por ello la importancia de brindar un valor

positivo a un colaborador por su labor destacable que ejerce en la organización. Se miden factores como incentivos, remuneración, condiciones laborales y relaciones laborales.

Dimensión de Rendimiento. Considerada como un proceso juicioso en el que se evalúa a los colaboradores sobre el estado de cumplimiento de sus obligaciones, con el propósito de evidenciar cuando benéfico es su desempeño y de qué forma se le podría apoyar para mejorar sus destrezas y capacidades, permitiendo una calificación individual sobre el potencial que posee cada uno para el progreso futuro. Se evalúan métricas como la productividad, contribución, y presión laboral.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo es de tipo descriptivo, porque recaba la información en un único momento, con el propósito de describir el objetivo de estudio y analizar las incidencias halladas en un tiempo dado, considerado en forma metafórica, para Tam et al. (2008) como la toma de una fotografía ante lo sucedido, permitiendo examinar la realidad. Así mismo esta investigación es de enfoque cuantitativo, explicado por Haro et al. (2024), debido a que tiene por defecto la prioridad de recolectar y analizar datos numéricos con el propósito de encontrar patrones y así, obtener una validación de la hipótesis establecida.

Además, es de diseño no experimental porque no existe una manipulación de la variable independiente para ver su efecto en la variable dependiente.

2.2. Población y muestra

La población elegida fue de 42 trabajadores, responsables del funcionamiento de la organización, en cuanto a la muestra se seleccionó a 25 trabajadores, resultado de la aplicación de los criterios de inclusión y exclusión. Los criterios de selección son todas aquellas pautas y reglas específicas para incluir o excluir a los elementos que conformarán la muestra, por ello, como se mencionó por el tipo de muestreo, a criterio propio se decidió incluir como muestra a toda la población, para asegurar la máxima representación, a continuación, se menciona dichos criterios:

Criterios de Inclusión

- **Edad:** 25-50 años

Criterios de Exclusión

- **Tiempo de antigüedad:** trabajadores que lleven menos de 6 meses de labor
- **Puesto de trabajo:** Jefaturas

2.3. Variables

Para el desarrollo del presente trabajo, se estableció como única, la variable y de carácter independiente la "Gestión del capital humano".

2.4 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variable Gestión del capital humano

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Variable: Gestión del Capital Humano	Administración del conjunto de capacidades de un trabajador que contribuyen al valor económico de la empresa.	Proceso administrativo flexible y cuantificable para mejorar el valor agregado generado de los empleados.	Diseño de trabajo	Capacitaciones	1	Encuesta	Escala Tipo Likert	Cuantitativa	Ordinal
				Desarrollo formativo	2				
				Programas de rotación	3				
			Motivación y reconocimiento	Incentivos	4				
				Remuneración	5				
				Condiciones laborales	6				
			Rendimiento	Relaciones laborales	7				
				Productividad	8				
				Contribución	9				
				Presión laboral	10				

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Respecto a las técnicas de recolección de datos, para dicho trabajo, se usó como técnica a la encuesta, el cual es un método estructurado y estandarizado que implica la distribución de un cuestionario a un grupo de participantes. Las preguntas en la encuesta suelen ser cerradas, con respuesta predefinidas, y de datos cuantitativos para realizar un análisis estadístico. Las encuestas se administraron en persona, permitiendo recopilar información de manera eficiente y alcanzar una muestra representativa. Este método es útil para obtener datos sobre preferencias, opiniones, comportamientos o características demográficas de un grupo grande de personas (La Torre et al., 2007).

Por otro lado, se usó un Análisis documental. Se usó un análisis documental, que es una técnica basada en la combinación de información proveniente de diversas fuentes, requiriendo el uso de análisis crítico. Esta técnica sirve como soporte base debido al cúmulo de conocimientos recopilados de un determinado tema, facilitando la comprensión del estudio a través de teorías fundamentadas, además, actúa como un complemento de apoyo durante el desarrollo de la investigación (Orellana & Sánchez, 2006).

Así mismo, como instrumento de recolección de datos, Se hizo uso del cuestionario, conceptualizado según La Torre et al. (2007) como la redacción de un formato a modo de interrogatorio, el cual, se adquiere datos relacionados al objeto de estudio formado por un grupo de preguntas cuidadosamente planteadas, para conocer ciertos hechos o aspectos en específico.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados y gráficos

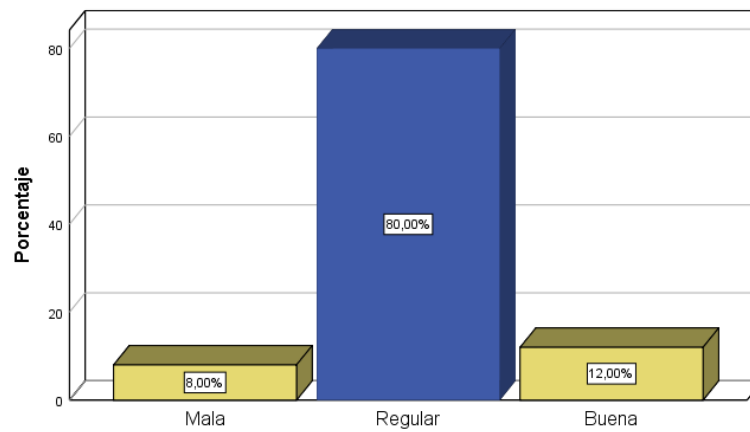
Tabla 2

Variable de Gestión del Capital Humano

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	2	8,0
Regular	20	80,0
Buena	3	12,0
Total	25	100,0

Figura 1

Variable de Gestión del Capital Humano



Nota: En los resultados generales de la variable analizada, se muestra una percepción de un nivel regular con un 80% correspondiente a 20 encuestados, el 12% manifiesta un nivel bueno y solo el 8%, es decir, 02 colabores consideran que la gestión de dichas dimensiones no se está llevando de la manera correcta.

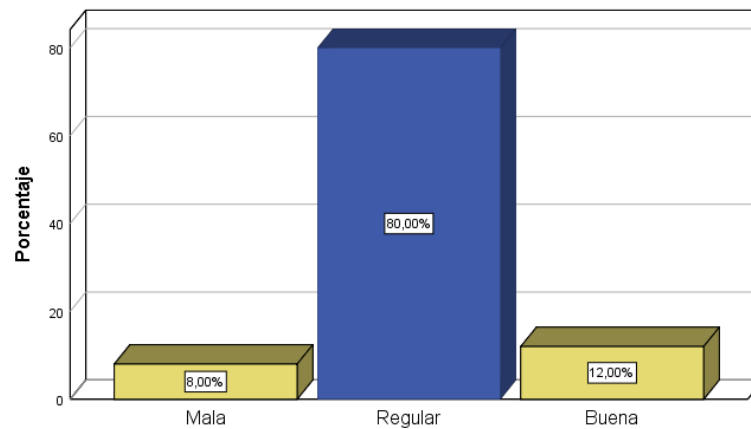
Tabla 3

Dimensión 1: Diseño de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	2	8,0
Regular	20	80,0
Buena	3	12,0
Total	25	100,0

Figura 2

Dimensión 1: Diseño de Trabajo



Nota. En los resultados de la dimensión de diseño de trabajo, se observa que el 80% de los 25 colaboradores encuestados señalan un nivel regular de la gestión. Esto implica que indicadores como las capacitaciones brindadas, desarrollo formativo y programas de rotación son gestionados de manera regular por los directivos. Sin embargo 3 colaboradores, equivalentes al 12% afirman una buena gestión de dicha dimensión.

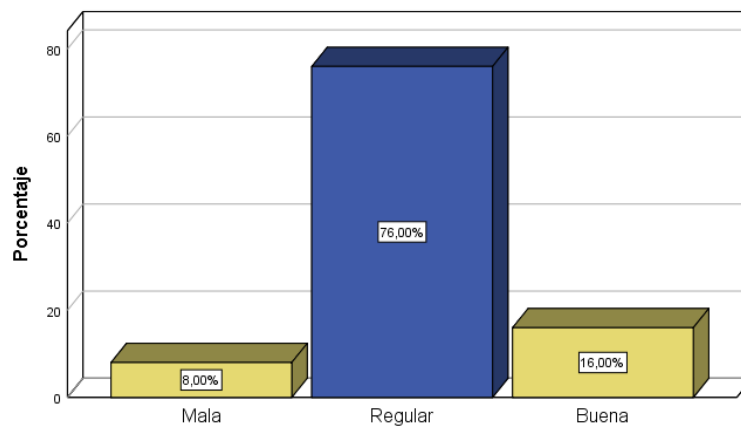
Tabla 4

Dimensión 2: Motivación y Reconocimiento

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	2	8,0
Regular	19	76,0
Buena	4	16,0
Total	25	100,0

Figura 3

Dimensión 2: Motivación y Reconocimiento



Nota. Según los resultados de la dimensión de motivación y reconocimiento, se observa que el 76% de los colaboradores señalan un nivel regular de gestión en los indicadores de incentivos, remuneración, condiciones y relaciones laborales. Así mismo, el 16%, equivalentes a 4 colaboradores manifiestan un nivel bueno, mientras que solo el 8% considera que su nivel es deficiente y que la gestión de dicha dimensión debería mejorar.

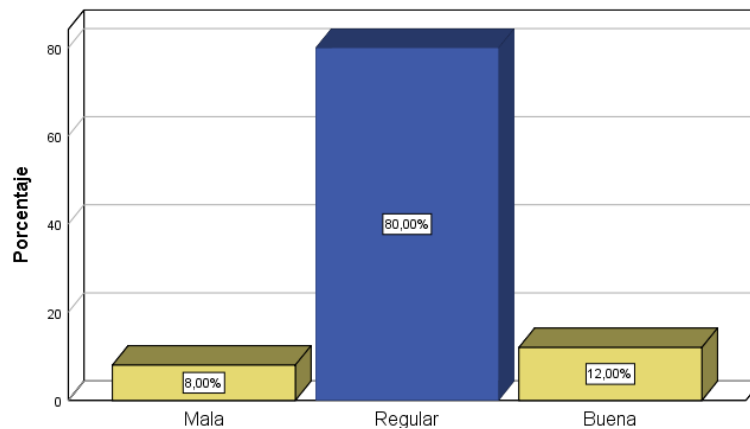
Tabla 5

Dimensión 3: Rendimiento

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	2	8,0
Regular	20	80,0
Buena	3	12,0
Total	25	100,0

Figura 4

Dimensión 3: Rendimiento



Nota: Para los resultados de la dimensión de rendimiento, se observa que el 80% correspondiente a 20 encuestados, indican un nivel regular en esta gestión, en indicadores como productividad, contribución, y presión laboral, sin embargo, solo 2 de 25 encuestados, indican un nivel malo, necesitando mejoras en la gestión de esta dimensión clave.

IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Para la **discusión** de acuerdo al **objetivo general** de “Analizar la gestión del capital humano en la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024”, de acuerdo a los datos obtenidos en la tabla n 02, el 80% de los encuestados señalan a través de los resultados, que la gestión del capital humano se encuentra en niveles regulares, indicando que no existen grandes deficiencias, pero tampoco muestra un escenario favorable. Estos resultados son reafirmados al ser contrastado con la investigación de Solano et al. (2023) en el que indica que las PYMES, suelen enfrentar limitaciones financieras y de personal especializado, lo que dificulta la implementación de programas formales de gestión del talento y oportunidades de capacitación, por otro lado, las empresas poseen estructuras organizacionales más simples y una cultura empresarial menos formal, careciendo de una visión estratégica a largo plazo, lo que afirma las causas a posibles escenarios del resultado de dicha variable de estudio. Es así como Cuesta et al. (2007) quien definió la gestión del capital humano como, todas aquellas actividades que una organización realiza para ofrecer estímulo, desarrollo y formación a sus colaboradores con el propósito de cualificarlos a su cargo, en relación a sus capacidades, habilidades y conocimientos.

En cuanto al **objetivo específico 1** de “Identificar los factores que influyen en la gestión del capital humano en la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024”, en cuanto a los resultados obtenidos en la tabla 03, señalan una valoración regular, calificando que el actual sistema de gestión impide el cumplimiento de labores de manera eficiente, dado que no se les brinda capacitaciones, esfuerzos en su desarrollo formativo, programas de rotación en el que se asegure el desarrollo gradual del trabajador en su nuevo puesto de trabajo. Así mismo, el resultado se contrasta con Jara et al. (2023) en cual se observó en la empresa de su estudio que, no existe un área de recursos humanos formal, que genera problemas como, falta de comunicación y estructura organizativa clara, trabajos de manera aislada y nula retroalimentación para mejora continua. Por otro lado, Del Canto (2011) menciona que GCH implica el uso de diversas acciones estratégicas administrativas con la intención de fortalecer, elegir, atraer y mantener al recurso humano.

Así mismo, para el **objetivo específico 2** de “Evaluar la valoración de los trabajadores sobre la actual gestión del capital humano realizada por los directivos en la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024”, dando como resultado en la tabla 4, un nivel regular de acuerdo a la valoración dada por los encuestados, estos datos demuestran que el clima laboral posee deficiencias, en consecuencia, se están dando dificultades para incentivar al trabajador, remuneraciones insatisfechas, condiciones laborales deseables, y relaciones laborales no óptimas. Dicha situación es similar a la presentada por Jiménez et al. (2023) en su investigación

que tiene por finalidad el analizar la gestión del talento humano en el sector público en Trujillo, menciona que, de acuerdo con la revisión de los artículos consultados, es necesario que las organizaciones realicen ajustes periódicos en su comportamiento organizacional para fomentar la generación de nuevas ideas que impulsen mejoras dentro de la empresa. En cuanto a la gestión del talento humano su investigación, quien nos indica que Chiavenato (2011) menciona que GCH es el conjunto de políticas y prácticas enfocadas en dirigir administrativamente el recurso humano desde la identificación de necesidad de personal hasta su posterior contratación.

Finalmente, el **objetivo específico 3** de “Determinar la percepción sobre los resultados de la inversión destinada a generar valor agregado al personal de la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024”, dando como resultado según la tabla 5 un nivel regular, dicha valorización muestra la necesidad de potenciar la productividad, contribución del personal al ente y mejora en la presión laboral ejercida por los directivos hacia el trabajador. En contraste, Vergara et al. (2021) menciona que para una gestión humana eficiente, prioritariamente, la alta dirección y los trabajadores deben comprometerse al trabajo conjunto y tener habilidades necesarias para diseñar una estrategia sostenible. Por otro lado, se menciona la idea de Cuesta et al. (2007), que la GCH no está enfocado principalmente en la búsqueda del empleado más apto, sino, en la retención, el cual es un proceso por el que se atrae y al colaborador para que pueda aportar a la organización.

En cuanto a la **conclusión** respecto al **problema de estudio**, la Intendencia Macro Regional Norte, SUSALUD demuestra deficiencias en la gestión del capital humano, situación que se ha denotado en mayor medida los últimos meses, debido a constantes cambio de Intendente, por este motivo, las estrategias de gestión no son claras y están afectando el compromiso de los colaboradores por excesiva carga laboral, mala coordinación y comunicación de jefes y trabajadores, dificultando la generación de valor humano y de los servicios brindados del ente estatal, dichos hallazgos se relacionan con los resultados, del cual, 80 % de trabajadores encuestados señalan niveles regulares de cómo se está gestionando el capital humano.

En relación al **Objetivo específico 1**, una adecuada fuerza laboral empieza desde procesos óptimos y eficientes como contrataciones idóneas para hallar personal responsable para el cumplimiento de su trabajo. Sin embargo, se identificaron factores que afectan dimensiones como el rendimiento de los trabajadores, principalmente por falta de recursos necesarios, para realizar sus funciones de manera óptima. A este factor se le añade condiciones de trabajo no idóneas debido a falta de infraestructura, materiales y herramientas necesarias para reducir tiempos de ejecución de actividades, mermando procesos de trabajo organizacionales y retrasos, esto es reafirmado en los resultados, del cual, se evidencia

claramente las 3 dimensiones como factores directos para que se garantice una correcta gestión de dicho campo: un buen “Diseño de trabajo”, generar “Motivación y reconocimiento” y estrategias para mejorar el “Rendimiento laboral”.

Así mismo, en relación al **Objetivo específico 2**, la actual gestión del capital humano necesita una renovación estructural, el cual, mejora procesos y roles. En la Intendencia Macro Regional Norte, los trabajadores señalan una inadecuada gestión en un nivel regular respecto a los 3 indicadores, a su vez, se evidencio la necesidad de diseñar cargos necesarios y la definición de procesos para el desarrollo de labores. Por otro lado, las estrategias implementadas no están garantizando el desarrollo efectivo de generación de valor agregado al personal, lo cual es necesario evaluaciones y seguimiento como indicador de gestión planificada para alinear la productividad y los esfuerzos directivos con las metas institucionales.

Para finalizar, respecto al **Objetivo específico 3**, los resultados producidos por el trabajador son regulares, sin embargo, como se evidencio, la inversión de recursos destinados también es escasa, evidencia clara es el incumplimiento de actividades esquematizadas en el POI, que, en términos laborales, resulta en productividades bajas, contrastando con la dimensión 3 de “Rendimiento” resultando en nivel regular. Por otro lado, esta dimensión está relacionada con la productividad, contribución del personal a su centro laboral y la presión laboral ejercida, por lo cual se debe centrar en estrategias de mejora continua y mejores inversiones destinadas al personal.

V. REFERENCIAS

- Canossa, H. (2021). Gestión de Proyectos como Estrategia para la Evaluación de Desempeño del Talento Humano en las Empresas. *Ciencias Administrativas*, 19, 14. <https://doi.org/10.24215/23143738e093>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (Novena). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/assets/biblioteca/c98fb265ff71c61de5d252312f64f1fc-administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Cuesta, A., Alcaide, I., & López, C. (2007). CAPITAL HUMANO Y e-RRHH. 28(1), 3-8. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433562001>
- Del Canto, E. (2011). Gestión del capital humano, competencias y sociedad del conocimiento. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 89-113. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148006>
- Díaz, F., Ariza, D., Ortegón, A., Steil, A., Galvis, J., Patiño Castro, O. A., Uribe Macías, M. E., Rodríguez Peña, A., Cañón Celis, H. A., Novoa Hoyos, A., Barrera Arias, G. S., Delgado Ortíz, S. M., MacGregor Quintero, I. P., Moreno Monsalve, N. A., & Diez Silva, H. M. (2020). *Dirección y gestión de proyectos: El talento humano como factor clave en el éxito de los proyectos*. Universidad EAN. <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/12300>
- Eraso, Y., & Salazar, L. (2022). Beneficios de la gestión del capital humano empresarial y global. *Economía del Caribe*, 30, 1-17. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=161336607&lang=es&site=ehost-live>
- Espinoza, M. (2023). Gestión del talento humano para la calidad del servicio en víctimas de violencia familiar, División Médico Legal III, Chiclayo. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 11, 1-24. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=1f5d6844-5258-49bc-94b8-93ba4c9ea6b2%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2I0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=174924839&db=ehh>
- Galleani, R. (2023). Selección por competencias en los Recursos Humanos HR. En *Coaching para competencias laborales Gestión en talento humano Métodos y Estrategias* (1.a ed.,

- pp. 102-125). Olejnik.
https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/252195?fs_q=gestion__de__talento__humano&fs_edition_year=2023&fs_edition_year_lb=2023&prev=fs
- Gob.pe. (s. f.). Información institucional. Recuperado 15 de septiembre de 2024, de <https://www.gob.pe/institucion/susalud/institucional>
- Gutiérrez, D., Aguilar, C., Hanco, L., Carrillo, E., & Macazana, D. (2021). Human resources management of the civilian administrative personnel of the education department of the central military hospital Lima, Peru. *Universidad y Sociedad*, 13(S3), 346-355. Scopus. <https://siis.unmsm.edu.pe/es/publications/gesti%C3%B3n-de-recursos-humanos-del-personal-civil-administrativo-del>
- Haro, A., Chisag, E., Ruiz, J., & Caicedo, J. (2024). Tipos y clasificación de las investigaciones: Types and classification of investigations. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 11. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1927>
- Jara, J., Zarate, G., & Meneses, B. (2023). Human talent management in a commercial Mype company in northern Lima in the year 2023. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias*, 2, 17. Scopus. <https://doi.org/10.56294/sctconf2023478>
- Jiménez, L., Jiménez, M., López, F., & Trigoso, J. (2023). Perspectives of human talent management in the public sector of Peru. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(1), 277-288. Scopus. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i1.39752>
- La Torre, M., Odar, M., Rojas, J., Rafael, M., & Susety, C. (2007). "Métodos y Técnicas de Recolección de Datos" [Universidad Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://intranet.usat.edu.pe/campusvirtual/inv/28/40176/investigacion1469.pdf>
- Ludeña, D., & Arbulú, M. (2021). High Performance Work Systems and Organizational Performance of Sales Representatives of Pharmaceutical Companies in Chiclayo. *Journal of Business* (20789424), 13(2), 51-71. <https://doi.org/10.21678/jb.2021.1439>
- Orellana, D., & Sánchez, M. (2006). Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. 24(1), 205-222. <https://www.redalyc.org/pdf/2833/283321886011.pdf>
- Revilla, C., Aguilar, F., & Barrientos, A. (2023). Implementation Model of Agile Methodologies and Frameworks for the Human Resources Sector. 165-171. Scopus.

<https://doi.org/10.54808/CICIC2023.01.165>

Salazar, A. (2021). Estrategia de recursos humanos para la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Chiclayo [Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/197927>

Soares, A., & Sánchez, M. (2020). El Escape Room en la Gestión del Capital Humano: Aplicación en la Selección de Personal. *Administración y Organizaciones*, 23(45), 100-123. <https://doi.org/10.24275/uam/xoc/dcsh/rayo/2020v23n45/soares>

Solano, V., Cavero, H., Chalco, F., & Nuñez, L. (2023). Human talent management strategies in small and medium-sized Peruvian enterprises. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(10), 954-966. Scopus. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.6>

Suárez, B., Celis, G., & Vergara Castro, A. A. (2020). Redesign of processes for human resource management in a business solutions company. 9. Scopus. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2020.1.1.146>

Tam, J., Vera, G., & Oliveros, R. (2008). Tipos, Métodos y Estrategias de Investigación Científica. 10. https://imarpe.gob.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf

Vergara, A., Márquez, F., Sorhegui, R., & Olalla, A. (2021). Capital humano: Actor central para la sostenibilidad organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 297-307. <https://www.redalyc.org/journal/290/29066223019/html/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

Matriz de Consistencia				
Título: “Análisis De La Gestión Del Capital Humano En La Intendencia Macro regional Norte Susalud, 2024”				
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Tipo de investigación	Diseño de investigación
General		H1: La gestión del capital humano impacta significativamente a la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD	Descriptivo	Diseño no experimental
¿De qué manera se desarrolla la gestión del capital humano en la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024?	Analizar la gestión del capital humano en la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024.		Enfoque cuantitativo	
Específicos			Variables	
¿Cuáles son los factores que influyen en la gestión del capital humano en la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024?	Identificar los factores que influyen en la gestión del capital humano en la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024.		V1: Gestión del capital humano	
¿Cuál es la valoración de los trabajadores sobre la actual gestión del capital humano realizada por los directivos en la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024?	Evaluar la valoración de los trabajadores sobre la actual gestión del capital humano realizada por los directivos en la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024.		Técnica-Instrumento	
¿Como es percibida la inversión destinada a general valor agregado al personal de la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024?	Determinar la percepción sobre los resultados de la inversión destinada a generar valor agregado al personal de la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024.	Encuesta-Cuestionario	25 trabajadores	

Anexo 2. Encuesta usada para recolección de información desde los trabajadores, especificadas para la variable “Gestión del capital humano”



ENCUESTA

Estimado Trabajador(a), responda con veracidad esta breve encuesta, dichos resultados serán meramente usados para la investigación realizada, sin más preámbulo, gracias de antemano.

MARQUE CON UN ASPA Y/O RESPONDA LA PREGUNTA SEGÚN CORRESPONDA

I. DATOS PERSONALES

Sexo: Hombre Mujer **Edad:** _____

1. ¿Cómo considera usted, las capacitaciones que recibe para el fortalecimiento de sus competencias?

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

2. ¿Cómo considera usted, la gestión en desarrollo formativo de los profesionales, técnicos y obreros en su centro laboral?

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

3. ¿Cómo considera usted, la rotación de puestos en su estadía en el ente?

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

4. ¿Cómo considera usted, los incentivos laborales para la mejora del valor al capital humano?

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

5. ¿Cómo considera usted, las compensaciones recibidas en base a su esfuerzo laboral?

- Muy malo

- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

6. ¿Cómo considera usted, las condiciones laborales dadas por los directivos hacia su persona y el resto de colaboradores?

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

7. ¿Cómo considera usted, las relaciones interpersonales entre colaboradores de las diferentes áreas?

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

8. ¿Cómo considera usted, la productividad laboral de los trabajadores en el ente?

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

9. ¿Cómo considera usted, la contribución que genera a partir de su trabajo en su centro laboral?

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

10. ¿Cómo considera usted, la presión laboral ejercida sobre los trabajadores?

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy bueno

Anexo 3. Validación n°1 de instrumento de recolección de datos (Encuesta) por Juicio de expertos (Hoja 1)



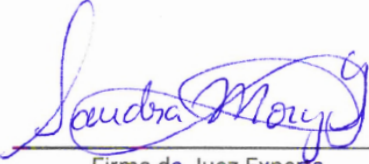
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Sandra María Guzmán	
2.	PROFESIÓN	Lic. en Administración	
	ESPECIALIDAD	Mg. en Gestión del Talento Humano	
	GRADO ACADÉMICO	Magister	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	20 años	
	CARGO	Docente	
“Análisis De La Gestión Del Capital Humano En La Intendencia Macrorregional Norte Susalud, 2024”			
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	- Barboza Tapia Juniors Sthewarth - Calderon Mires Julia	
3.2	PROGRAMA DE ESTUDIOS	Regular	
3.	INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista () Cuestionario (X)	
4.	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	GENERAL: Analizar la gestión del capital humano en la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024.	
		ESPECÍFICOS: a) Identificar los factores que influyen en la gestión del capital humano en la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024 b) Evaluar la valoración de los trabajadores sobre la actual gestión del capital humano realizada por los directivos en la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024." c) Determinar la percepción sobre los resultados de la inversión destinada a general valor agregado al personal de la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024.	
El instrumento mostrado está constituido a partir del cuadro de operacionalización, en el cual las preguntas mostradas son de tipo cerrado y de respuesta de escala tipo Likert, el cual serán dirigidas a los trabajadores de la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, a continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (X) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.			
N°	5. DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO – GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	ALTERNATIVAS	SUGERENCIAS
Dimensión de diseño de trabajo			
1	¿Cómo considera usted, las capacitaciones que recibe para el fortalecimiento de sus competencias?	A (/) D ()	
2	¿Cómo considera usted, la gestión en desarrollo formativo de los profesionales, técnicos y obreros en su centro laboral?	A (/) D ()	
3	¿Cómo considera usted, la rotación de puestos en su estadía en el ente?	A (/) D ()	
Dimensión de motivación y reconocimiento			
4	¿Cómo considera usted, los incentivos laborales para la mejora del valor al capital humano?	A (/) D ()	

Anexo 4. Validación n°1 de instrumento de recolección de datos (Encuesta) por Juicio de expertos (Hoja 2)

USS

5	¿Cómo considera usted, las compensaciones recibidas en base a su esfuerzo laboral?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()	
6	¿Cómo considera usted, las condiciones laborales dadas por los directivos hacia su persona y el resto de colaboradores?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()	
7	¿Cómo considera usted, las relaciones interpersonales entre colaboradores de las diferentes áreas?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()	
Dimensión de rendimiento			
8	¿Cómo considera usted, la productividad laboral de los trabajadores en el ente?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()	
9	¿Cómo considera usted, la contribución que genera a partir de su trabajo en su centro laboral?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()	
10	¿Cómo considera usted, la presión laboral ejercida sobre los trabajadores?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()	
		Promedio Obtenido:	20
6. Comentarios Generales: <i>Ninguna</i>			
7. Observaciones: <i>Ninguna</i>			


 Firma de Juez Experto
 DNI: 16658540

Anexo 5. Validación n°2 de instrumento de recolección de datos (Encuesta) por Juicio de expertos (Hoja 1)



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

1.	NOMBRE DEL JUEZ	Milken Diconfite Chaluvy Becerra	
2.	PROFESIÓN	Administración	
	ESPECIALIDAD	Administración y Dirección de Emp.	
	GRADO ACADÉMICO	Magíster	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	17 años	
	CARGO	DTC-USS	
“Análisis De La Gestión Del Capital Humano En La Intendencia Macrorregional Norte Susalud, 2024”			
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	- Barboza Tapia Juniors Sthewarth - Calderon Mires Julia	
3.2	PROGRAMA DE ESTUDIOS	Regular	
3.	INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista () Cuestionario (X)	
4.	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	GENERAL: Analizar la gestión del capital humano en la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024.	
		ESPECÍFICOS: a) Identificar los factores que influyen en la gestión del capital humano en la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024 b) Evaluar la valoración de los trabajadores sobre la actual gestión del capital humano realizada por los directivos en la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024. c) Determinar la percepción sobre los resultados de la inversión destinada a general valor agregado al personal de la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024.	
El instrumento mostrado está constituido a partir del cuadro de operacionalización, en el cual las preguntas mostradas son de tipo cerrado y de respuesta de escala tipo Likert, el cual serán dirigidas a los trabajadores de la Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, a continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (X) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.			
N°	5. DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO - GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	ALTERNATIVAS	SUGERENCIAS
Dimensión de diseño de trabajo			
1	¿Cómo considera usted, las capacitaciones que recibe para el fortalecimiento de sus competencias?	A (X) D ()	
2	¿Cómo considera usted, la gestión en desarrollo formativo de los profesionales, técnicos y obreros en su centro laboral?	A (X) D ()	
3	¿Cómo considera usted, la rotación de puestos en su estadía en el ente?	A (X) D ()	
Dimensión de motivación y reconocimiento			
4	¿Cómo considera usted, los incentivos laborales para la mejora del valor al capital humano?	A (X) D ()	

Anexo 6. Validación n°2 de instrumento de recolección de datos (Encuesta) por Juicio de expertos (Hoja 2)

USS

5	¿Cómo considera usted, las compensaciones recibidas en base a su esfuerzo laboral?	A (X) D ()	
6	¿Cómo considera usted, las condiciones laborales dadas por los directivos hacia su persona y el resto de colaboradores?	A (X) D ()	
7	¿Cómo considera usted, las relaciones interpersonales entre colaboradores de las diferentes áreas?	A (X) D ()	
Dimensión de rendimiento			
8	¿Cómo considera usted, la productividad laboral de los trabajadores en el ente?	A (X) D ()	
9	¿Cómo considera usted, la contribución que genera a partir de su trabajo en su centro laboral?	A (X) D ()	
10	¿Cómo considera usted, la presión laboral ejercida sobre los trabajadores?	A (X) D ()	
		Promedio Obtenido:	20
6. Comentarios Generales: Ninguno			
7. Observaciones: Ninguno			



Firma de Juez Experto

DNI: 42755695

Anexo 7. Carta de presentación el cual contiene como asunto, la solicitud de permiso y apoyo en investigación, para los fines académicos correspondientes.



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Chiclayo, 11 de Julio del 2024

Chiclayo, 11 de julio del 2024

Luis Rosales Pereda
Intendente Macro Regional de la Region Norte
Intendencia macro Regional de SUSALUD.

Asunto: Solicito permiso y apoyo en investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Señor de Sipán, asimismo conocedores de su alto espíritu de colaboración, solicitar su apoyo para que nuestros estudiantes del IX ciclo, puedan realizar su respectiva INVESTIGACIÓN en su institución, con el título “Gestion de Capital humano para mejorar las habilidades gerenciales de los directivos de la Intendencia Macrorregional Norte SUSALUD-2024” en horarios coordinados con su despacho.

Detalle datos del estudiante:

• Barboza Tapia Juniors Sthewarth DNI: 71266807
• Calderón Mires Julia DNI: 74974382

Por lo que solicitamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin de que nuestro alumno no tenga inconvenientes y logren desarrollar su trabajo.

Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.

Atentamente


Dra. CARLA ANGELICA REYES REYES
Directora
Escuela Profesional de Administración
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN



Anexo 8. Cargo de solicitud complementaria que se pidió por parte de mesa de partes de ente investigado al equipo de investigación.

Chiclayo, 11 de julio de 2024

Dr. Luis Rosales Pereda
Intendente Macro Regional Norte SUSALUD

Asunto: Solicito permiso para investigación con fines académicos

Estimado, previo cordial saludo, me dirijo a usted con el propósito de solicitar su amable autorización para llevar a cabo las investigaciones correspondientes en la Intendencia Macrorregional Norte SUSALUD. Cabe mencionar que mi proyecto de investigación será realizado por mi persona Julia Calderón Mires y el alumno Juniors Barboza Tapia, actuales estudiantes de la carrera de administración en la Universidad Señor d Sipán.

La investigación se centrará en analizar la buena gestión que viene desarrollando la Intendencia hasta la fecha. Cabe destacar que todos los datos recopilados serán manejados con estricta confidencialidad y únicamente se utilizarán con fines académicos.

Así mismo adjunto al presente encontrará la carta de presentación elaborada por mi casa de estudios y firmada por las autoridades correspondientes.

Agradezco de antemano su atención al presente y quedo a la espera de su respuesta.

Atentamente,




JULIA CALDERON MIRES
DNI: 74974382



JUNIORS STEWARTH BARBOZA TAPIA
DNI: 71266807



Anexo 9. Primer oficio en el cual otorga permiso a los estudiantes para realizar la investigación en SUSALUD.

 PERÚ	Ministerio de Salud	Superintendencia Nacional de Salud	 Firma Digital SUSALUD Firmado digitalmente por MENDOZA RODRIGUEZ Jorge Anibal FAU 202379858833.fau0 Director General de La Oficina General de Gestión De La Oficina Fecha: 13.09.2024 10:43:48 -05:00
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres" "Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"			
Santiago De Surco, 13 de Septiembre del 2024			
OFICIO N° 000164-2024-SUSALUD-OGPER			
Señor(a): CARLA ANGELICA REYES REYES DIRECTORA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN S.A.C. AV. GENERAL FELIPE SANTIAGO S N° 2525 URB. RISSO LAMBAYEQUE-CHICLAYO-CHICLAYO			
<u>Presente.-</u>			
Asunto	:	Sobre la solicitud de permiso y apoyo para investigación con fines académicos	
Referencia	:	Carta S/N de la Universidad del Señor de Sipán	
De mi consideración:			
Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y, en atención al documento de la referencia, mediante el cual se solicita se brinde permiso y apoyo a sus estudiantes de pregrado de la Carrera de Administración, la Srta. Julia Calderón Mires y el Joven Juniors Barboza Tapia, identificados con DNI 74974382 y 71266807 respectivamente, para aplicar encuestas y entrevistas para su trabajo de investigación titulado:			
"Gestión de Capital humano para mejorar las habilidades gerenciales de los directivos de la Intendencia Macro regional Norte SUSALUD - 2024"			
Finalmente, manifestarle que se brindará las facilidades requeridas, toda vez que, los resultados y recomendaciones que se obtengan deberán ser compartidos con SUSALUD.			
Sin otro en particular, quedo de usted.			
Atentamente,			
JORGE ANIBAL MENDOZA RODRIGUEZ DIRECTOR GENERAL OFICINA GENERAL DE GESTIÓN DE LAS PERSONAS			
JMR/jec			
 Firma Digital SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud Firmado digitalmente por CABANILLAS Jacqueline FAU 202379858833.fau0 Fecha: 13.09.2024 10:43:48 -05:00	portal.susalud.gob.pe Av. Velasco Astete 1398 Surco, Lima 33, Perú Tel[01] 372-6127	Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Superintendencia Nacional de Salud, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.susalud.gob.pe:8181/sgdinterno/inicio/detalle.jsf o ingresando la siguiente clave: RLGN7XD	 

Anexo 10. Segundo oficio en el cual se modificó el título de investigación por cuestiones metodológicas.



PERÚ

Ministerio
de Salud

Superintendencia
Nacional de Salud



Firmado digitalmente por VALLEJOS
NICOLAS ENRIQUE FAU
20377960943 hash:
Intendente Macro Regional De La
Region Norte De Susalud
Módulo: Soy el autor del documento
Fecha: 13.12.2024 16:27:46 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de
Junín y Ayacucho"

Chiclayo, 13 de Diciembre del 2024

OFICIO N° 001369-2024-SUSALUD-IMRN

Señor(a):

CARLA ANGELICA REYES REYES

DIRECTORA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN S.A.C.

KM 5 CARRETERA A PIMENTEL

LAMBAYEQUE-CHICLAYO-CHICLAYO

Presente.-

Asunto : Sobre la solicitud de permiso y apoyo para investigación con fines académicos.

Referencia : a) Carta S/N de la Universidad del Señor de Sipán
b) OFICIO N° 000164-2024-SUSALUD-OGPER

Fecha : Chiclayo, 13 de diciembre de 2024

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y, en atención al documento de la referencia a) y conforme a lo aprobado mediante el b) Oficio N° 000164-2024-SUSALUD-OGPER, en respuesta a la solicitud presentada por los estudiantes de pregrado de la Carrera de Administración, la Srta. Julia Calderón Mires y el Joven Juniors Barboza Tapia, identificados con DNI 74974382 y 71266807 respectivamente, quienes solicitan nueva autorización debido al cambio de título de su investigación, actualmente denominada:

**"Gestión del Capital humano para mejorar las habilidades de los funcionarios de la
Intendencia Macro Regional Norte SUSALUD, 2024"**

Luego de la evaluación correspondiente y la revisión de la solicitud, se otorga autorización a los estudiantes mencionados para llevar a cabo la investigación, así como la aplicación de encuestas y obtención de información en las instalaciones de la Intendencia Macro Regional Norte, toda vez que, los resultados y recomendaciones que se obtengan deberán ser compartidos con SUSALUD.

Quedamos a disposición para brindar las facilidades necesarias, dentro del marco de nuestras competencias y lineamientos establecidos.

Sin otro en particular, quedo de usted.

Atentamente,

NICOLAS ENRIQUE VALLEJOS CELIS

INTENDENTE MACRO REGIONAL DE LA REGION NORTE DE SUSALUD

NVC

Cc.:cc.:

www.susalud.gob.pe

**Calle Francisco Cabrera 124,
Chiclayo, Lambayeque, Perú
Telf(074) 490-719**

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Superintendencia Nacional de Salud, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgd.susalud.gob.pe:8181/sgdinterno/inicio/detalle.jsf> e ingresando la siguiente clave: 7HSXOCW



**BICENTENARIO
PERU
2024**

Anexo 11. Resolución en el cual se aprueba el título del trabajo de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0456-2024-FACEM-USS

Chiclayo, 05 de setiembre de 2024.

VISTO:

El Oficio N°0206-2024/FACEM-DC-USS, de fecha 03 de setiembre del 2024, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, de fecha 04/09/2024, donde se solicita la aprobación de Trabajos de Investigación, de los estudiantes del Curso de Investigación I, del IX ciclo Sec. C, de la EP de Administración, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N°30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, los Trabajos de Investigación de los estudiantes del Curso de Investigación I, correspondiente al IX ciclo – Sec. C, del ciclo académico 2024-I, de la EP de Administración, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



USS
Dra. Maribel Carranza Torres
Decana de la Facultad de Ciencias
Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.



USS
Mg. Liset Sagely Silva González
Secretaría Académica Facultad de
Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.

Cc. Escuela / Interesado / Archivo

CAMPUS UNIVERSITARIO

Km. 5 carretera a Pimentel
T. (051) 074 481610

CENTROS EMPRESARIALES

Av. Luis Gonzales 1004
T. (051) 074 481621

ESCUELA DE POSGRADO

Calle Elías Aguirre 933
T. (051) 074 481625

www.uss.edu.pe

Anexo 12. Resolución en el cual se aprueba el título del trabajo de investigación (Hoja 2).



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº0456-2024-FACEM-USS

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	SUB LINEA DE INVESTIGACIÓN
1	ASTUDILLOS MONTERO YAIR JESUS VILLEGAS VÁSQUEZ VANESSA NAIR	CLIMA LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
2	CALDERON MIRES JULIA BARBOZA TAPIA JUNIORS STHEWARTH	ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN LA INTENDENCIA MACRO REGIONAL NORTE SUSALUD, 2024	GESTION, INNOVACION, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
3	ÁLAMO CHAPOÑAN KATHERIN LIZET	CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS EN CORLAD, LAMBAYEQUE, 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
4	VALENCIA BARBOZA RENZO	INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA JK BUSINESS GROUP CHICLAYO 2024	GESTION, INNOVACION, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
5	FEBRE CASTILLO GINO BRYAN BRAVO OLIVERA MARYORIE LILIAN	ANÁLISIS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA FAYFERR GROUP - CHICLAYO 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
6	CARDOSO CUSMA DIEGO KURT	PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES DEL MARKETING DIGITAL DE LA EMPRESA DERMOPLUS, CHICLAYO - 2024	GESTION, INNOVACION, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
7	OCHO SANTOS SLATER EFRAIN RAMIREZ CUSTODIO LEONEL	PLAN DE MARKETING MIX PARA EL LANZAMIENTO DEL HOTEL ROMA, SAN IGNACIO- 2024	GESTION, INNOVACION, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
8	SILVA TARRILLO KLEYDI	MARKETING EXPERIENCIAL EN LOS CLIENTES DE LA EMPRESA DULCES FINOS BRUNING, CHICLAYO 2024	GESTION, INNOVACION, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
9	IRIGOIN ASALDE JOSE FRANCISCO	ENGAGEMENT EN LOS COLABORADORES DE LA COMPAÑIA MR. MOTOS, CHICLAYO - 2024	GESTION, INNOVACION, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
10	SALAZAR VEGA JOSÉ ENRIQUE	SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2024	GESTION, INNOVACION, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

CAMPUS
UNIVERSITARIO

Km. 5 carretera a Pimentel
T. (051) 074 481610

CENTROS
EMPRESARIALES

Av. Luis Gonzales 1004
T. (051) 074 481621

ESCUELA
DE POSGRADO

Calle Elías Aguirre 933
T. (051) 074 481625

www.uss.edu.pe

Anexo 13. Resolución en el cual se aprueba el título del trabajo de investigación (Hoja 3).



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0456-2024-FACEM-USS**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
11	CALLIRGOS CALDERON NADIA KIBERLY URCIA CALDERÓN JORGE LUIS	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE TRÁNSITO, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
12	BRAVO NUREÑA LUIS JESÚS	MARKETING DE CONTENIDO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN UN GIMNASIO DE CHICLAYO, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
13	CALDERON BERNILLA ANGEL EDGARDO PRETELL MEDINA ANA CRISTINA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
14	VERGARA CUBAS KASANDRA LUCERO	GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA SOLUCIONES MÉDICAS DEL NORTE - CHICLAYO 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
15	DIAZ CHAVEZ NADIA ANTUJANE PÉREZ VILELA PRISCILLA LISETH	POSICIONAMIENTO Y SU IMPACTO EN LA MARCA THERAPY KIDS CENTRO DE TERAPIA INTEGRAL E.I.R.L.-2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
16	ALVARADO BUSTAMANTE SHARON ALONDRA	LA INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL INCREMENTO DE LAS VENTAS DE UNA HELADERIA DE CHICLAYO 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

**CAMPUS
UNIVERSITARIO**

Km. 5 carretera a Pimentel
T. (051) 074 481610

**CENTROS
EMPRESARIALES**

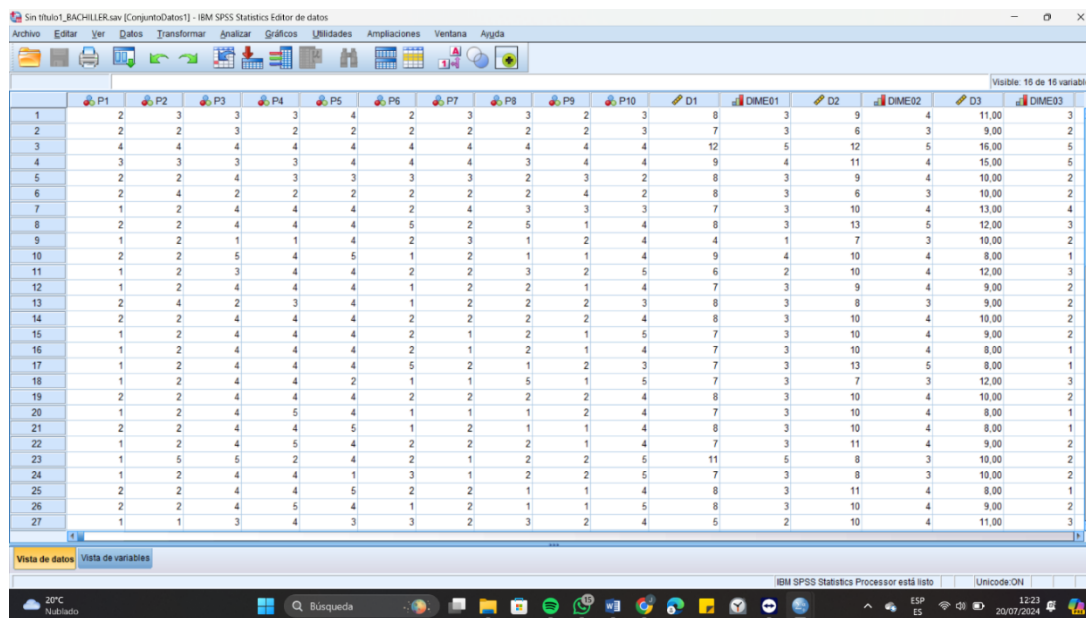
Av. Luis Gonzales 1004
T. (051) 074 481621

**ESCUELA
DE POSGRADO**

Calle Elias Aguirre 933
T. (051) 074 481625

www.uss.edu.pe

Anexo 14. Procesamiento de datos obtenidos a partir de la ejecución de la encuesta a los colaboradores de SUSALUD.



The screenshot displays the IBM SPSS Statistics Editor de datos interface. The main window shows a data view with 27 rows and 15 columns. The columns are labeled P1 through P10, D1, DIME01, D2, DIME02, D3, and DIME03. The data values are integers ranging from 1 to 5. The interface includes a menu bar at the top with options like Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Analizar, Gráficos, Utilidades, Ampliaciones, Ventana, and Ayuda. A status bar at the bottom indicates 'IBM SPSS Statistics Processor está listo' and 'Unicode ON'. The system tray shows the date and time as 12:23 on 20/07/2024.

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	D1	DIME01	D2	DIME02	D3	DIME03
1	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	8	3	9	4	11,00	3
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	7	3	6	3	9,00	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	5	12	5	16,00	5
4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	9	4	11	4	15,00	5
5	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	8	3	9	4	10,00	2
6	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	8	3	6	3	10,00	2
7	1	2	4	4	4	2	4	3	3	3	7	3	10	4	13,00	4
8	2	2	4	4	4	5	2	5	1	4	8	3	13	5	12,00	3
9	1	2	1	1	4	2	3	1	2	4	4	1	7	3	10,00	2
10	2	2	5	4	5	1	2	1	1	4	9	4	10	4	8,00	1
11	1	2	3	4	4	2	2	3	2	5	6	2	10	4	12,00	3
12	1	2	4	4	4	1	2	2	1	4	7	3	9	4	9,00	2
13	2	4	2	3	4	1	2	2	2	3	8	3	8	3	9,00	2
14	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	8	3	10	4	10,00	2
15	1	2	4	4	4	2	1	2	1	5	7	3	10	4	9,00	2
16	1	2	4	4	4	2	1	2	1	4	7	3	10	4	8,00	1
17	1	2	4	4	4	5	2	1	2	3	7	3	13	5	8,00	1
18	1	2	4	4	2	1	1	5	1	5	7	3	7	3	12,00	3
19	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	8	3	10	4	10,00	2
20	1	2	4	5	4	1	1	1	2	4	7	3	10	4	8,00	1
21	2	2	4	4	5	1	2	1	1	4	8	3	10	4	8,00	1
22	1	2	4	5	4	2	2	2	1	4	7	3	11	4	9,00	2
23	1	5	5	2	4	2	1	2	2	5	11	5	8	3	10,00	2
24	1	2	4	4	1	3	1	2	2	5	7	3	8	3	10,00	2
25	2	2	4	4	5	2	2	1	1	4	8	3	11	4	8,00	1
26	2	2	4	5	4	1	2	1	1	5	8	3	10	4	9,00	2
27	1	1	3	4	3	3	2	3	2	4	5	2	10	4	11,00	3

Anexo 15. Visita al área de estudio para la ejecución del instrumento de recolección de datos



Anexo 16. Formato T1

	AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)	Código:	F1.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Pimentel, 30 de enero del 2025

Señores

Vicerrectorado de investigación

Universidad Señor de Sipán S.A.C

Presente. -

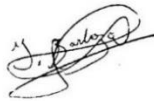

Los suscritos:

Barboza Tapia Juniors Sthewarth con DNI 71266807 y Calderon mires Julia con DNI 74974382

En nuestra calidad de autores exclusivos del trabajo de investigación titulada: "Análisis De La Gestión Del Capital Humano En La Intendencia Macrorregional Norte Susalud, 2024" presentado y aprobado en el año 2025 como requisito para optar el título de Bachiller en administración de la facultad de ciencias empresariales, escuela de Administración, Programa de estudios de Administración, por medio del presente escrito autorizamos al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación/informe o tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Barboza Tapia Juniors Sthewarth	71266807	
Calderon Mires Julia	74974382	

Anexo 17. Acta de segundo control de revisión de similitud de la investigación

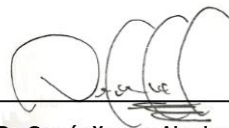
	ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Yo, **Abraham José García Yovera, Coordinador de investigación del Programa de Estudios de Administración y Administración Pública**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado,) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del trabajo titulado: **ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN LA INTENDENCIA MACRO REGIONAL NORTE SUSALUD, 2024**, elaborado por el estudiante(s) Barboza Tapia Juniors Sthewarth y Calderon Mires Julia.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **8%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 03 de febrero de 2025



Dr. García Yovera Abraham José

Coordinador de Investigación EAP Administración y Administración Pública

DNI N° 80270538