

FORTALECIMIENTO

DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN HOSPITALES PÚBLICOS: UN MODELO INNOVADOR DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

STRENGTHENING ADMINISTRATIVE PROCEDURES IN PUBLIC HOSPITALS: AN INNOVATIVE MODEL FOR HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

Mayder Vera-Gonzalez ^{1*}

E-mail: vveragon@ucvvirtual.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0512-6860>

Luis Roger Ruben Zapatel-Arriaga ²

E-mail: lzapatel@uss.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5657-0799>

Gilberto Carrión-Barco ³

E-mail: gcarrion@unprg.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1104-6229>

¹Universidad de Chiclayo: Chiclayo, Perú.

²Universidad Señor de Sipán. Perú.

³Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú.

*Autor para correspondencia

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Vera-Gonzalez, M., Zapatel-Arriaga, L. R. R., & Carrión-Barco, G. (2025). Fortalecimiento de procedimientos administrativos en hospitales públicos: un modelo innovador de gestión de recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 17(4). e5337.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general proponer un modelo de gestión de recursos humanos para optimizar el desempeño y bienestar de los empleados en organizaciones de gran escala. Se emplea una metodología de tipo aplicada a esta investigación con un enfoque predominantemente cuantitativo y un enfoque cualitativo utilizando un diseño no experimental y transaccional (descriptivo) de alcance proyectivo, es decir, la investigación se centra en formular una propuesta tras un análisis de la situación actual. Los resultados fueron tales que se detectan falencias en las principales variables: en la contratación, en el entrenamiento y en la gestión de riesgos eran evidentes, indicando que la mayoría de los encuestados sienten que la gestión de recursos humanos no está a la altura, lo que presenta un área de mejora para que la administración sea más efectiva y eficiente. Por lo tanto, para resolver esa problemática se sugiere que se evalúen y monitoreen las actividades institucionalmente, lo cual facilitaría la identificación de nuevas oportunidades y la optimización continua de los procesos.

Palabras clave:

Gestión de recursos humanos, Hospitales, Procedimientos, Gestión.

ABSTRACT

The general objective of this research was to propose a human resource management model to optimize the performance and well-being of employees in large-scale organizations. An applied methodology was required for this research with a predominantly quantitative approach and a qualitative approach using a non-experimental and transactional (descriptive) design of projective scope, that is, the research focuses on formulating a proposal after an analysis of the situation. current. The results were such that shortcomings in the main variables; in hiring, training and risk management were evident, indicating that the majority of respondents feel that human resource management is not up to par, which presents an area for improvement to make management more effective. and efficient. Therefore, to resolve this problem,



it is suggested that activities be evaluated and monitored institutionally, which would facilitate the identification of new opportunities and the continuous optimization of processes at the time.

Keywords: Human resources management, Hospitals, Procedures, Management.

INTRODUCCIÓN

La administración de recursos humanos es un aspecto importante en los entornos organizacionales, pues resulta una función clave que busca optimizar la productividad y la eficacia de las organizaciones mediante la ejecución de actividades como el reclutamiento, la selección, la formación, la administración del rendimiento, la remuneración y las relaciones laborales, estas acciones no son sólo sobre el resultado final del rendimiento de los empleados, estas a su vez conducen hacia la construcción de un lugar de trabajo positivo y saludable (Cho y Levin, 2023).

En la actualidad, los sistemas de salud tienen serios problemas a nivel global. En los países asiáticos, 45% de hospitales sufren por deficiencias de personal y baja infraestructura que llevan a tiempos de espera de hasta 5 horas (Guerra et al., 2024). Por su parte, en Europa, 20% de estas instituciones sufre de interoperabilidad de sistemas, además los ciberataques han incrementado en 35% (Solis et al., 2022). En los países de América Del Sur, 60% de los hospitales se manejan de manera ineficiente y más del 50% de los hospitales tienen problemas de infraestructura, condicionando los tiempos de espera mayores a 6 horas.

En América Latina, el progreso en cualquier dimensión relacionada con la gestión de recursos humanos sigue siendo débil, en particular en lo que respecta a la evaluación del desempeño y la capacitación. El 35% de las organizaciones llevan a cabo evaluaciones efectivas, mientras que menos del 25% establecen programas educativos continuos, este fracaso se pronuncia bien en países como Bolivia, Guatemala, Honduras, Ecuador, Paraguay, Perú, El Salvador, Nicaragua y República Dominicana, donde más del 70% de las entidades carecen de políticas claramente definidas en estas áreas (Aguirre et al., 2023).

En relación con los datos reportados en la investigación, el 65% de las Poblaciones Locales en el Perú considera que ha hecho poco o ningún avance en cuanto a la gestión del desempeño laboral que es uno de los requisitos estipulados por la Ley N° 30057. A pesar de que esta normativa contempla 8 competencias clave, únicamente el 30% de las instituciones cuentan con la capacidad de apropiar todos los procesos de evaluación, un poco más del 25% tiene establecidas normas sobre su uso. En el país también se presentan vacíos legales que originan dificultad en el ejercicio eficaz de la gestión y, en el caso

de para el 40% de los empleados, hay una resistencia al cambio (Inga-Berrospi y Arosquipa, 2019).

En los hospitales de Chiclayo deben enfrentarse a la precarización laboral que se manifiesta en la escasez de personal calificado, en una alta rotación de los profesionales y en la falta de motivación hacia el desarrollo profesional y estos son factores que impactan negativamente en la gestión del hospital (Piscoya y Camacho, 2022). Esto, sumado a los retos que plantea el financiamiento y la incorporación de nuevas tecnologías, conlleva a una disminución de la calidad del servicio, deficiente nivel de satisfacción de los trabajadores, problemas derivados de la gestión del talento y escasa capacidad para atender la demanda de salud (Meza et al., 2023).

Como escriben Vijay et al. (2022) en su publicación, logra el objetivo, al implementarse efectivamente se fortalecen el control y la efectividad de las empresas, llegan a tal conclusión a partir de un modelo conceptual en el que se demuestra cómo la gestión de recursos humanos (RR.HH.) impactaba sobre el desempeño organizacional a través de estrategias mediadoras. Genari y Macke (2022) con 290 empleados de compañías del Índice de Sostenibilidad, y supuesto con Modelado de Ecuaciones Estructurales (SEM), determinan que las prácticas de gestión estratégica de RR.HH. (SHRM) tienen un efecto positivo sobre el compromiso afectivo y normativo tendientes al bienestar y desarrollo de habilidades. También Álvarez et al. (2022) destacan el HRA como una herramienta que sirve en la integración del económico, social y ambiental en la gestión de los recursos humanos, a partir de cosecha y análisis de 79 artículos proponen un marco por el que la gestión de recursos humanos en los tres niveles es ética y sostenible.

La investigación presentada es pertinente puesto que va a contribuir a la mejora de la gestión del recurso humano de los hospitales de Lambayeque, ya que pretende solucionar problemáticas como la falta de personal capacitado, la alta rotación del personal y la incorporación de nuevas tecnologías con el propósito de mejorar la eficiencia administrativa y la calidad del servicio. Al abrir paso a un sistema de salud más justo y funcional, esta investigación pretende dar solución a los problemas de atención médica dentro de la zona y mejorar el escenario social de la región, ya que integra varias técnicas cualitativas y cuantitativas para abordar los problemas y mejorar los resultados de salud. La presente propuesta se ha trazado como objetivo general formular un modelo de gestión de recursos humanos para optimizar el desempeño y bienestar de los empleados en organizaciones de gran escala.

La gestión de los recursos humanos (GRH) está asociada con enfoques tales como el de recursos y capacidades, que sostiene que las organizaciones obtienen una ventaja competitiva por ser propietarias y sabedoras de cómo utilizar recursos que son valiosos, raros, inimitables

e insustituibles. Desde esta perspectiva se trata de seleccionar, formar y mantener una fuerza laboral de calidad que permita lograr los objetivos organizacionales (Osinaga, 2021). Por otro lado, la teoría de la motivación y de necesidades de Maslow agrupa las necesidades desde la biológica y la de seguridad hasta la de la autorrealización en forma jerárquica.

La variable de la gestión de los recursos humanos incluye la fuerza laboral como un activo que se puede utilizar estratégicamente para alcanzar los objetivos organizacionales mediante el conocimiento, habilidades y experiencia del oportunismo (Harzing y Pinnington, 2021). En tal contexto, la GRH se refiere a la gestión del capital humano a través de estrategias que buscan atraer y mantener empleados con competencias críticas hacia objetivos estratégicos resaltando su importancia al definir su papel como un recurso crítico hacia la consecución de la sostenibilidad y ventaja competitiva de la organización (López-Cotarelo y De-Casas-Moreno, 2020).

La gestión de recursos humanos también se ocupa de la mejora de habilidades y competencias y de la mejora del recurso humano para que la organización tenga el número adecuado de personas con las habilidades adecuadas para satisfacer sus necesidades estratégicas. Esto significa establecer actividades de formación y desarrollo, planes de carrera e incentivos que aumenten la lealtad y la productividad. Al abordar tales aspectos, no solo se mejora el rendimiento organizacional; más bien, se busca conciliar los intereses de los trabajadores y sus necesidades, que van desde lo más básico hasta lo más elevado, con los objetivos y metas organizacionales en general (Harzing y Pinnington, 2021).

MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología utilizada en la investigación sobre la gestión de recursos humanos en los hospitales de Chiclayo utilizó, por un lado, el enfoque cuantitativo y, por otro lado, el enfoque cualitativo, teniendo un diseño descriptivo transaccional no experimental con un alcance proyectivo. El enfoque, una vez más, permitió diagnosticar la problemática y contribuir con contribuciones concretas y aplicables en el mejoramiento de los procesos administrativos, en este caso, de una gestión del talento humano dirigida a resolver problemas prácticos (Castañeda, 2022).

La población objetivo del presente estudio estuvo constituida por 1160 trabajadores de La población objetivo de la investigación estuvo constituida por 1160 trabajadores de hospitales del distrito de Chiclayo, los cuales se clasifican severamente en virtud de la naturaleza de su contrato: de acuerdo con Hernández et al. (2014) se pueden incluir pensionados, empleados ocupacionales. La muestra fue de 120 personas, elegidas usando la fórmula de población totalmente finita, y tomando en cuenta

la distribución y criterios de estructura tales como, distribución por departamento de los individuos de la muestra, tipos de contratos mantenidos, número de años de servicio y sexo para asegurar representación y precisión en el análisis (Condori-Ojeda, 2020). Entre los criterios de inclusión figuraron aquellos de los trabajadores actualmente en función, en diferentes áreas y que querían hacer parte de la investigación. Los criterios de exclusión excluyeron trabajadores administrativos que no realizan procedimientos hospitalarios, funcionarios temporales y quienes no aceptaron firmar. La técnica de muestreo empleada fue no probabilístico y aleatorio simple, dado que la selección se hizo de acuerdo con los criterios establecidos (Gómez, 2020).

Para desarrollar la investigación se hicieron uso de dos técnicas: la encuesta y la observación. La primera fue la encuesta, apoyado en un cuestionario estructurado y con escala Likert; el mismo fue validado por 5 expertos y medido mediante el régimen de confiabilidad alfa de Cronbach y que en este caso obtuvo el valor de 0,781, computado por el software Jamovi, lo que ofrece la certeza de su elevada fiabilidad (Hernández et al., 2014). La segunda fue la observación, a través de fichas elaboradas para la obtención de información directa y específica de procesos y conductas en la práctica hospitalaria, lo que permite la observación de forma sistemática de la administración del talento humano y de los procesos administrativos, en tiempo real.

El análisis de datos fue efectuado con Jamovi versión 27 y tablas y gráficos descriptivos resultan contruidos con la ayuda de Microsoft Excel 2016. Análisis más complejos como pruebas de significancia y modelado predictivo se realizan con el uso de SPSS, lo que ayuda a presentar los hallazgos de manera sistemática (García y Martínez, 2022).

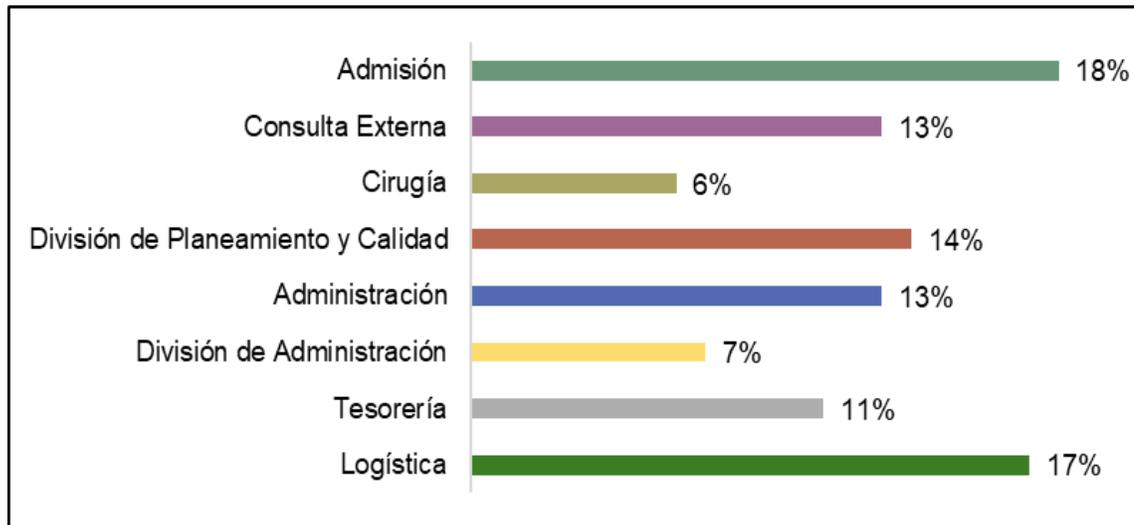
Los objetivos, así como los métodos, se han logrado utilizando principios éticos estándar en la investigación para que se mantenga la dignidad y el bienestar de los participantes. Se obtiene el consentimiento informado explicando de antemano el propósito, los procedimientos y los riesgos del estudio. Se mantiene la confidencialidad ya que los datos recopilados son almacenados de manera segura y se utilizan dentro del alcance permitido por los encuestados. Además, hay igualdad de oportunidades y tratamiento sin discriminación y esto, a su vez, inspira confianza y legitimidad en los hallazgos realizados (García et al., 2021).

RESULTADOS-DISCUSIÓN

La gestión del conocimiento en las entidades estatales: en este caso se hace foco en el sector salud, resulta ser un elemento básico para la modernización de la toma de decisiones y de los procesos. Este trabajo trata de

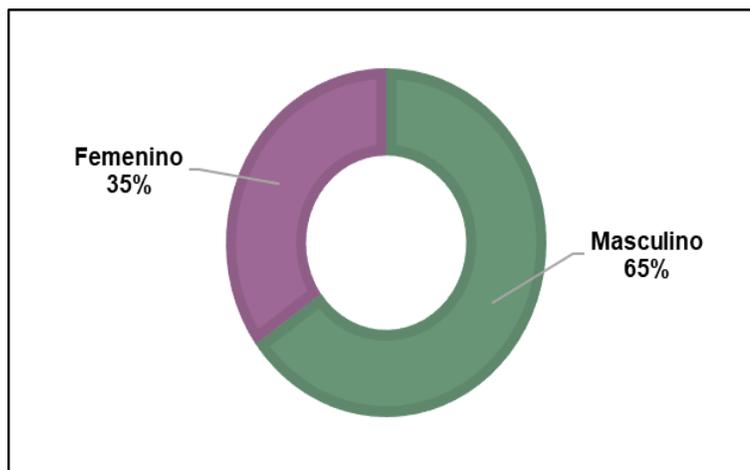
concentrarse en las zonas de trabajo del personal y su pertinencia al establecimiento de prioridades relativas a la optimización de la gestión hospitalaria en Chiclayo. A continuación, se muestra y discute los hallazgos obtenidos (ver figura 1 y 2).

Fig 1: Gráfico de distribución de áreas de trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Fig 2: Gráfico de distribución de los participantes por género.



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la distribución de los encuestados por áreas de trabajo, se observa que el área de Admisión es la que tiene el mayor porcentaje de participación, con un 18%. Este dato es relevante porque permite establecer la importancia que debe tener Admisión dentro de los puntos angulosos de la gestión hospitalaria. Muy de cerca, el área de Logística se ubica en el tercer lugar con el 17% de la muestra, lo que también resalta su importancia dentro del funcionamiento de los hospitales, sobre todo en la provisión y ordenamiento de los recursos indispensables para el manejo de los pacientes. Estas cifras de 18% y 17% reflejan porcentajes de áreas prioritarias de enfoque para la optimización administrativa que podrían propiciar resultados positivos en la efectividad y eficiencia operativa del sistema hospitalario de Chiclayo.

El grupo de edad entre 35 y 44 años es el más frecuente durante la encuesta con más del 57%, lo que sugiere que hay muchos profesionales en el campo que tienen tanto mucha experiencia como altos niveles de estabilidad laboral. Lo que, sin embargo, es más interesante es que el 13% pertenece al grupo de edad de 25 a 34 años; esto pone énfasis en la presencia de una buena mezcla de profesionales más jóvenes. Los profesionales más jóvenes tienden a ser más

flexibles y fluidos con nuevas tecnologías y enfoques novedosos, lo que puede beneficiar el entorno hospitalario al mejorar la eficiencia y la modernización de los procesos, ver tabla 1.

Tabla 1: Dimensiones de la variable Recursos humanos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Atracción y Reclutamiento de Talento	Deficiente	41	35,19	35,19	35,19
	Regular	46	38,89	38,89	73,2
	Bueno	33	25,93	25,93	100,0
	Total	120			
Desarrollo y Capacitación	Deficiente	44	37,04	37,04	37,04
	Regular	42	35,19	35,19	71,8
	Bueno	34	27,78	27,78	100,0
	Total	120			
Retención y Compromiso	Deficiente	45	37,96	37,96	37,96
	Regular	39	32,41	32,41	72,0
	Bueno	36	29,63	29,63	100,0
	Total	120			

Fuente: Elaboración propia.

Los indicadores más altos de desempeño en la Dimensión de Atracción y Reclutamiento de Talento; a la categoría de las cifras de los que han nombrado medios, puesto que un 38,89% de trabajadores vinculados se rige por dicha circunstancia. En Desarrollo y Capacitación, nuevamente la aglomeración Regular fue por una frecuencia del 35,19 % mostrando razones para considerar un nivel adecuado de satisfacción. Sin embargo, el hecho que hasta el 37.96% registran la inexistencia como una de las respuestas en la Dimensión de Retención y Compromiso, estos porcentajes son las más cruentas de la crítica en esta área, por tanto, las estrategias de su mejora deben ser más desarrolladas, ver tabla 2.

Tabla 2: Variable recursos humanos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Dimensión: Recursos humanos	Deficiente	47	39,81	39,81	39,81
	Regular	36	29,63	29,63	73,2
	Bueno	37	30,56	30,56	100,0
	Total	120	100,00	100,00	

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados generales de la dimensión de Recursos Humanos, evidenciando los puntos más altos. De la categoría Deficiente, esta representa el mayor porcentaje con 39,81 por ciento, lo que destaca que una proporción significativa de los encuestados considera esta dimensión como insatisfactoria y tiene problemas serios. A continuación, está la categoría Buena, que tiene un porcentaje del 30,56, lo que indica que un número considerable de encuestados tiene una opinión favorable sobre la gestión de recursos humanos. Finalmente, la categoría de Regular parece representar una proporción del 29,63, sugiriendo que un porcentaje muy pequeño tiene la percepción de un rendimiento promedio.

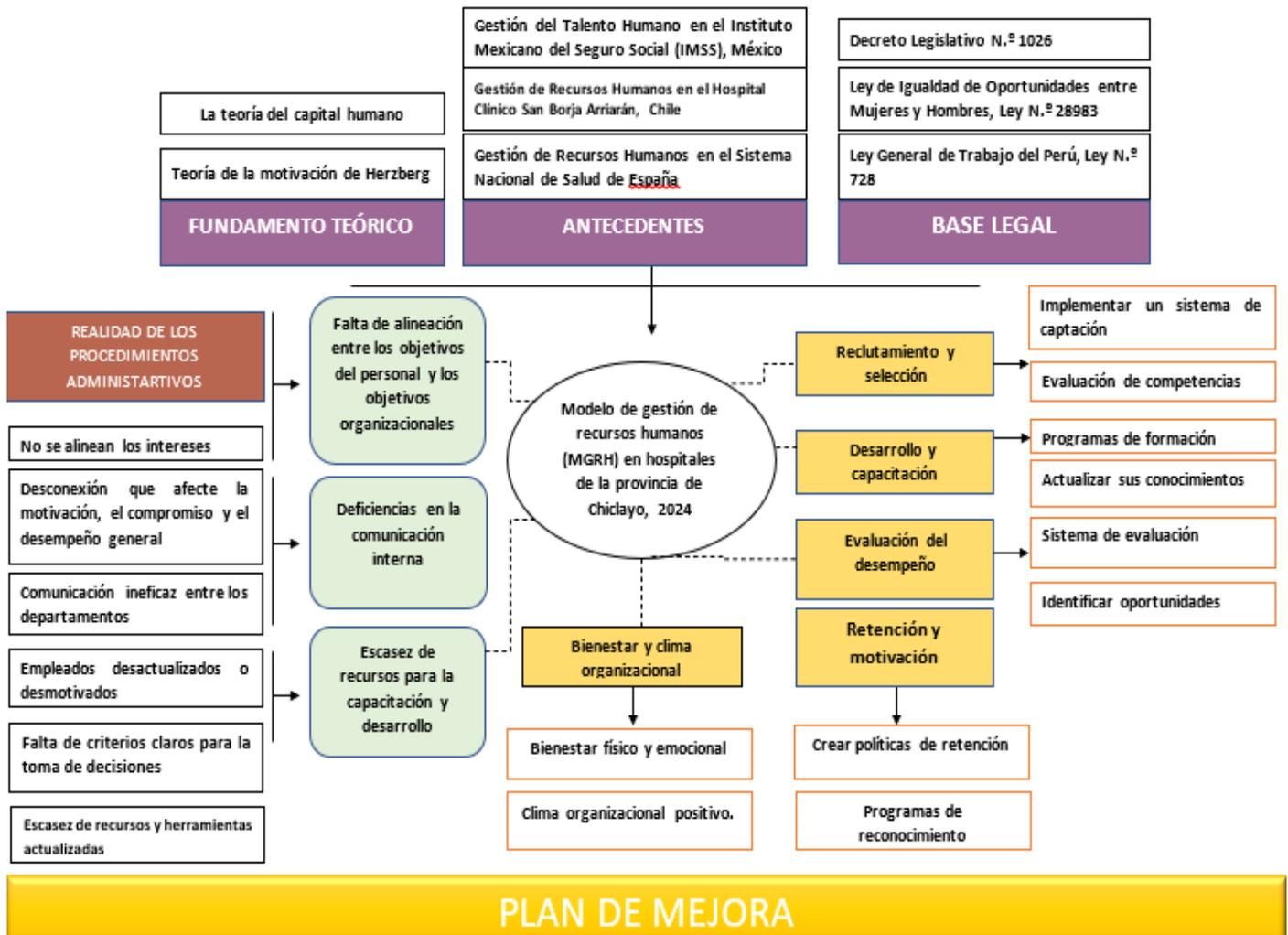
El artículo presenta un modelo de gestión de recursos humanos para optimizar el desempeño y bienestar de los empleados en organizaciones de gran escala. Incorpora estrategias para mejorar la atracción y reclutamiento de talento, a través del uso de la selección por competencias; desarrollo y capacitación, mediante programas de educación continua; y retención y compromiso, a través de políticas de bienestar y motivación.

Los resultados obtenidos evidencian la importancia de fortalecer la gestión de los recursos humanos en los hospitales de Chiclayo como parte integral de los procesos administrativos. La alta proporción de percepciones deficientes en las dimensiones de retención y compromiso hace evidente que hay que poner en marcha estrategias específicas para mejorar las condiciones del trabajo y la satisfacción del personal, lo que concuerda con Osinaga (2021), quien afirma que la

retención del talento es importante para el éxito organizacional. Asimismo, la predominancia de evaluaciones regulares sobre el rendimiento y el desarrollo de capacitación enfatiza las perspectivas de mejorar las iniciativas de capacitación que potenciarán el rendimiento técnico y humano del personal hospitalario. En este sentido, López-Cotarelo y De-Casas-Moreno (2020) enfatizan que la gestión de recursos humanos debe centrarse en asegurar que las instituciones posean las habilidades requeridas para cumplir con sus objetivos estratégicos. Pero los resultados también señalan la necesidad de un enfoque más integral, similar al de Álvarez et al. (2022), que integra tecnologías y estrategias éticas que garanticen un impacto triple: económico, social y ambiental.

Ante estos resultados se plantea el modelo de gestión de recursos humanos para optimizar el desempeño y bienestar de los empleados en organizaciones de gran escala (ver figura 3). Este modelo puede aumentar internamente la administración de recursos humanos y ayudar, además, a facilitar el ingreso de este a un sistema de salud donde todos se benefician, trabajadores y los usuarios en Chiclayo.

Fig 3. Conceptualización del modelo.



Fuente: Elaboración propia.

Este esquema propone un modelo se elabora en el marco de un Modelo de Gestión de Recursos Humanos (MGRH) dirigido a los hospitales de la provincia de Chiclayo para el año 2024. Su característica se apoya en las teorías modernas del capital humano que considera que invertir recursos en el desarrollo del personal constituye el recurso más importante y la teoría de la motivación de Herzberg. Esta aborda la cuestión de la satisfacción laboral desde el punto de vista de los factores de motivación e higiene, por lo tanto, el modelo se inspira en los modelos de sus aplicaciones exitosas en México, Chile y España, y observa las regulaciones nacionales como la Ley General de Trabajo y la Ley de Igualdad de Oportunidades. Durante el diagnóstico se aprecian problemas administrativos relacionados con la falta

de alineación en la misión del personal y la organización, problemas internos de comunicación, falta de motivación y/o falta de actualización, falta de medios y herramientas eficaces, etc. Pretende ser la intención principal del modelo diseñado de tal manera que impulse el bienestar físico y psicológico de los empleados, también mejore la organización de las personas, lo que a su vez conduce a una mayor promoción, rendimiento y calidad de los servicios en los hospitales.

CONCLUSIONES

A partir de los resultados generales, la primera conclusión que se puede dar es que la gestión enfocada en el recurso humano en los hospitales de la ciudad de Chiclayo tiene debilidades en el aspecto de retención y compromiso del recurso humano, mientras que las dimensiones de atracción y desarrollo de talento son de nivel intermedio. Estos hallazgos justifican la aplicación del cual incluye medidas como la mejora en la selección por competencias, programas de formación permanente y políticas de bien, el cual incluye medidas como la mejora en la selección por competencias, programas de formación permanente y políticas de bienestar laboral que aumentan la eficiencia administrativa y la calidad del servicio en los hospitales de la región.

En segundo lugar, esta investigación se ha ocupado parcialmente de un vacío del conocimiento en cuanto a la relación que existe entre el recurso humano y el proceso administrativo en el contexto hospitalario. Se han propuesto soluciones pragmáticas concretas, aunque hay vacíos que requieren atención, como el efecto longitudinal de estas estrategias y su traducción a otros contextos. Como consecuencia, se alienta a los futuros investigadores a explorar este tema más a fondo, analizando otras instituciones de salud e investigando cómo las nuevas y sostenibles tecnologías y enfoques mejorarán aún más la gestión de recursos humanos dentro del sector.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J., Tristán, S., Hernández, R., y Lizardi, A. (2023). Incorporación de los principios de la perspectiva latinoamericana de los derechos humanos a la ciencia pos normal para la gestión del riesgo ambiental en América Latina. *Interdisciplina*, 11(29), 409–429. <https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2023.29.84497>
- Álvarez, J., Stone, L., Castaño, M., y García, L. (2022). Human resources analytics: A systematic review from a sustainable management approach. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 38(3), 129–147. <https://doi.org/10.5093/jwop2022a18>
- Castañeda, J. (2022). *Satisfacción laboral y burnout en personal*. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S139086182022000200230&script=sci_arttext
- Cho, M., y Levin, R. (2022). Implementación del plan de acción de recursos humanos en salud y la respuesta a la pandemia por la COVID-19. *Revista panamericana de salud pública [Pan American journal of public health]*, 46, 1. <https://doi.org/10.26633/rpsp.2022.52>
- Condori - Ojeda, J. (2020). *Un camino a la escritura*. <https://www.aacademica.org/cporfirio>
- García, A., y Martínez, B. (2022). *Las metodologías activas y su impacto en el rendimiento académico de los estudiantes o editorial*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/10829>
- García, L., Álvarez, J., Stone, L. y Castaño, M., (2022). Human resources analytics: A systematic review from a sustainable management approach. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 38(3), 129–147. <https://doi.org/10.5093/jwop2022a18>
- Genari, D., y Macke, J. (2022). Sustainable human resource management practices and the impacts on organizational commitment. *RAE*, 62(5). <https://doi.org/10.1590/s0034-759020220505>
- Gómez, A. (2020). Guía temática sobre citas bibliográficas UC3M: APA 7ª edición. https://uc3m.libguides.com/guias_tematicas/citas_bibliograficas/APA
- Guerra, E. Parra, G. López, L. Bastidas, C. Matabanchoy, J. (2024). *Implementation of a program to deal with stress as a strategy for psychosocial risk management in a pediatric hospital*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123417X2023000300004&script=sci_arttext
- Harzing, A., y Pinnington, A. (2021). *International human resource management*. SAGE Publications. <https://harzing.com/publications/international-human-resource-management/3rd-edition>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (5a ed.). *McGraw-Hill Education*. <https://www.smujerescoahuila.gob.mx/wpcontent/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Inga-Berrosipi, F., y Arosquipa Rodríguez, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36(2), 312. Doi:10.17843/rpmesp.2019.362.4493
- López-Cotarelo, J., & De-Casas-Moreno, P. (2020). Human resources and firm performance: A systematic review of the literature. *Personnel Review*, 49(3), 686-707. <https://doi.org/10.1108/PR-07-2019-0253>
- Meza, E., Fretel, N., Lema, F., Castro, C., Canchari, Y., y Velasquez, L. (2023). Calidad de vida laboral y desempeño del personal en un Hospital Materno Infantil del Perú. *Revista Vive*, 6(16), 129–141. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i16.212>
- Osinaga, L. (2021). *El rol de las finanzas dentro de las Teorías organizacionales*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8930752>

- Piscoya, C. y Camacho L. (2022). Control interno para la efectiva gestión administrativa. Sede la central del gobierno regional, Lambayeque. *Revista Ñeque*, 5(11), 116–129. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.68>
- Solís, A., Palomino, R., Alanya, J., y Vera Núñez, G. (2022). Recursos humanos y gestión empresarial en Ingelectros Perú S. A. en Los Olivos-Perú. *Revista de ciencias sociales - Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Esp.* 28(5), 210–219. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28071845017>
- Vijay, K., Shanmugam, V., Rajesh Kannan, R., y Kanagasabapathy, J. (2022). Impact of Human Capital Management on Organizational Performance with the Mediation Effect of Human Resource Analytics. *Internacional Journal of Professional Business Review*, 7(3), 17-27. Doi:10.26668/businessreview/2022.v7i3.0667