



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los
trabajadores en un hospital de emergencia – 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Lopez Amasifen, Wendy Fiorella (orcid.org/0000-0003-3258-332X)

ASESOR:

Dr. Carcausto Calla, Wilfredo Humberto (orcid.org/0000-0002-3218-871X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi hijo Santiago que día a día me da la fortaleza necesaria para continuar a pesar de que el tiempo va en contra y las circunstancias se vuelven densas, gracias a su cariño vuelve la tranquilidad a mí para continuar creciendo profesionalmente y poder cumplir con las metas que me trazo diariamente.

A mí por permitirme tener retos y poder demostrarme que con perseverancia, esfuerzo, dedicación y valor se puede llegar a cumplir los más grandes anhelos, por mostrarme paciente y no desfallecer en cada noche que tenía para el desarrollo de mis actividades académicas, por mi resiliencia sobre el poder estar más tiempo con mi pequeño hijo, pero el saber que lo que hice en éste proceso es por y para él, me llena de satisfacción. Dedico a mis sueños cuando niña, y saber que nuestra voluntad y coraje siguen firmes.

López Amasifén, Wendy Fiorella

Agradecimiento

Agradezco a mi familia por ser mi soporte en esta nueva etapa llena de conocimientos y retos. Por su apoyo y forma de entender mis tiempos en organización para poder cumplir todas las funciones que tengo a lo largo del día. Por su paciencia, cariño y soporte para continuar con la meta que tenía pendiente. A mi asesor el Dr. Wilfredo Carcausto por su impecable labor como docente formador de investigadores y futuros maestros en la gestión pública, por mostrarnos y facilitarnos las herramientas necesarias para cumplir con cada objetivo durante el proceso de la tesis. A mí por permitirme seguir avanzando peldaño a peldaño con esfuerzo y dedicación en esta etapa que disfruté realizar.

López Amasifén, Wendy Fiorella.

Índice de contenidos

Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	VI
Resumen	VIII
Abstract	IX
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	54
ANEXOS	62

Índice de tablas

	Pag.
Tabla 1. Frecuencia y porcentaje de la gestión de recursos de los trabajadores de un hospital de emergencia, 2022.	29
Tabla 2. Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la gestión de recursos humanos de los trabajadores de un hospital de emergencias	30
Tabla 3. Frecuencia y porcentaje del desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia, 2022	32
Tabla 4. Frecuencia y porcentaje de las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia, 2022	33
Tabla 5. Tabla cruzada, Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia, 2022	34
Tabla 6. Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia, 2022	35
Tabla 7. Mantenimiento de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia, 2022	37
Tabla 8. Desarrollo de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia, 2022	39
Tabla 9. Control de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia, 2022	41

Resumen

En la presente investigación se planteó como objetivo, demostrar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia, en el año 2022. Dicha investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, la metodología utilizada se estableció en base al tipo de investigación aplicada y con un diseño correlacional. La población estuvo constituida por 143 trabajadores del área administrativa, y la muestra fue de 104 trabajadores. Los resultados mostraron una fuerte correlación entre las dimensiones de gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, es así que se evidencio que el grado de correlación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos como fueron el Mantenimiento de las personas (ρ 0,884; P 0,000); el desarrollo de las personas (ρ 0,768; P 0,000) y el Control de las personas (ρ 0,837; P 0,000) tuvieron una correlacional alta con la variable desempeño laboral en los trabajadores de dicho hospital. Como conclusión evidenciamos que el valor de la rho de Spearman fue de 0,809 con un valor de P de 0,000 lo que indica que existe una fuerte correlación entre la gestión de los recursos humanos y el rendimiento laboral.

Palabras clave: Gestión, recursos humanos, desempeño laboral, trabajadores.

Abstract

The objective of this research was to demonstrate the relationship between human resources management and the work performance of workers in an emergency hospital in the year 2022. This research was conducted under a quantitative approach, the methodology used was established based on the type of applied research and with a correlational design. The population consisted of 143 workers in the administrative area, and the sample consisted of 104 workers. The results showed a strong correlation between the dimensions of human resources management and work performance, and it was found that the degree of correlation between the dimensions of human resources management such as the Maintenance of people (ρ 0.884; P 0.000); the development of people (ρ 0.768; P 0.000) and the Control of people (ρ 0.837; P 0.000) had a high correlation with the variable work performance in the workers of this hospital. As a conclusion we evidenced that the value of Spearman's ρ was 0.809 with a P value of 0.000 indicating that there is a strong correlation between human resource management and job performance.

Keywords: Management, human resources, work performance, workers.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la gestión de recursos humanos (GRH), en salud es crucial. Los hospitales utilizan a los trabajadores en los procesos administrativos y los adaptan a las últimas demandas de los usuarios y a las tendencias del mercado para ofrecer servicios de alta calidad. La Agenda 2030 reconoce el valor elevado de los recursos humanos para garantizar que la población reciba una atención de alta calidad. En los últimos años, ha crecido el interés por el uso de la gestión de recursos humanos (GRH) en las organizaciones sanitarias como forma de mejorar el desempeño laboral, el compromiso, la satisfacción laboral y las habilidades de los trabajadores (Montoya, 2019).

A escala mundial, las organizaciones mejoran continuamente su liderazgo a través de competencias tanto en el rubro público como en el sector privado. Esto se debe a que actualmente existe un impulso para mejorar los servicios de atención sanitaria en este ámbito, y en los últimos dos años, la situación de pandemia ha dificultado extraordinariamente la gestión de los recursos de forma eficaz (Rey de Castro et al., 2020).

En América Latina, aun cuando las instituciones cuentan con financiamiento, este es insuficiente porque carecen de personal calificado para llevar a cabo proyectos y utilizar nuevas herramientas, lo que conlleva a una inadecuada prestación de servicios y al incumplimiento de las metas institucionales (Sánchez, 2018).

En este sentido, la gestión pública ha hecho de los recursos humanos un foco de investigación, inicialmente en el ámbito de la gestión privada, pero ahora también se extiende al sector público. Uno de los elementos esenciales de la calidad del servicio público es la disponibilidad de recursos humanos. Esto incluye todos los equipos utilizados en la creación o la prestación de un determinado servicio (Zouari y Abdelhedi, 2021).

Los problemas que experimenta cada usuario del servicio prestado son el reflejo de que existe poca inversión pública en el país y de que los recursos no se gestionan de manera eficaz, lo que conlleva a la prestación de servicios de baja calidad que no están a la altura de las necesidades de las poblaciones. Uno de los objetivos de la política de modernización del Estado peruano es brindar

servicios de alta calidad a sus ciudadanos, por lo que ordena y sugiere una serie de iniciativas para lograr este objetivo (Arbul, 2018).

En el Perú, el investigador Chumbile (2020) examinó en la ciudad de Huari cómo el rendimiento laboral de los colaboradores está dando lugar a una mala gestión de recursos humanos (GRH), ya que descubrió que los colaboradores no terminan sus tareas a tiempo, llegan tarde, cometen errores injustificados y retrasan los procesos administrativos, todo lo cual ha provocado un aumento significativo de la carga laboral. Sin embargo, esto no ha sido recogido en la documentación, y el gobierno persa ha reconocido que esto ha provocado "cuellos de botella" en la gestión

A nivel nacional el investigador peruano, Requejo (2022), condujo a establecer datos sobre los niveles de gestión de los recursos en el Perú. Es así como halló un nivel bajo del 30%, un 44% con un nivel medio y un 26% con nivel alto. Dichos resultados evidencian que a nivel nacional existe poco trabajo en poder mejorar la gestión de los recursos humanos.

Del mismo modo, Requejo (2022) también evaluó el desempeño laboral nacional y sus dimensiones. Los resultados fueron los siguientes: en cuanto a la competitividad personal, el 48 por ciento está por debajo de la media, el 20 por ciento está en la media y el 32 por ciento está por encima de la media; en cuanto a la competitividad tecnológica, el 52 por ciento está por debajo de la media, el 30 por ciento está en la media y el 18 por ciento está por encima de la media; en cuanto a la competitividad metodológica, el 44 por ciento está por debajo de la media, el 22 por ciento está en la media y el 34 por ciento está por encima de la media; y finalmente, en cuanto a la competitividad en general.

El desempeño del empleado es considerado uno de los factores que tienen impacto y papel en el desempeño de la organización, ya que contribuye directamente al éxito de la organización a través del comportamiento del individuo a pesar de la presencia de otros factores que ayudan en su éxito. El comportamiento de los empleados se forma a través de un conjunto de prácticas de GRH distintas pero interrelacionadas. La gestión de los recursos humanos se utiliza para evaluar el rendimiento de los empleados dentro del lugar de trabajo y mejorar su rendimiento inspirando a los empleados y fomentando la competencia entre ellos (Saleh et al., 2020).

A nivel local, una preocupación habitual en un hospital de urgencias es la escasez de personal, que no siempre puede garantizar un buen ambiente de trabajo. Cuando la dotación de personal es escasa, los empleados suelen tener muchas tareas que realizar y están sobrecargados de trabajo, lo que con el tiempo se traduce en una importante pérdida de destreza y eficiencia.

El rendimiento laboral de los empleados de nuestro hospital de urgencias está influido por una serie de factores organizativos y laborales. Estos empleados han manifestado en ocasiones que carecen de los fondos y suministros necesarios para llevar a cabo los distintos procedimientos, que las directrices de dichos procedimientos y los protocolos de asistencia no son claros y específicos, y que carecen de acceso a instalaciones para la formación. En esta situación, hay incertidumbre sobre el desempeño de sus funciones, evidencia de deterioro de las relaciones interpersonales y poco interés por el trabajo en equipo.

La revisión de la bibliografía permitió plantear la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia, 2022? Y en cuanto los problemas específicos se plantearon los siguientes: ¿Cuál es la relación que existe entre el mantenimiento, desarrollo, control de las personas y desempeño laboral de los trabajadores?

El presente estudio se justifica metodológicamente porque pretende establecer la relación entre la gestión de los recursos humanos y el rendimiento laboral de los empleados de los hospitales de urgencias. De este modo, se pretende sugerir conceptos y recomendaciones para investigaciones adicionales. Asimismo, se podrá comprender mejor cómo se utilizan las variables del estudio y cómo se relacionan entre sí.

Nuestra investigación tiene una justificación práctica que supone demostrar la eficacia de los recursos humanos y el nivel de rendimiento laboral del personal de apoyo, así como la relación entre la gestión de los recursos y el rendimiento laboral. Implica que los miembros del personal de nuestro hospital de urgencias contribuirán porque serán plenamente conscientes de cómo se gestionará el área de recursos humanos en sus funciones laborales. Como resultado, se elaboraran propuestas en la solución a los problemas que se fueran

descubriendo a medida que avanzara la investigación. Estas propuestas podrían ser evaluadas y tenidas en cuenta por la institución para la mejora continua.

Acercas de la justificación teórica podemos expresar que nuestra investigación se basara a la búsqueda de información científica la cual sustentara la realidad problemática. En tanto la importancia del tema, podemos expresar que en la institución donde realizaremos la investigación no existe ningún estudio sobre el tema que ahora investigamos. Si bien existe literatura que ha profundizado en cada variable de la investigación, de forma general no hay una investigación con el objetivo de buscar la relación entre la gestión de recursos humanos (GRH), y el desempeño laboral en los trabajadores de un hospital de emergencia. Esto permitirá la incorporación de nuevos conocimientos relacionados con el tema.

En cuanto al objetivo general se pretende: Demostrar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia, 2022, planteando los siguientes objetivos específicos: Identificar la relación que existe entre el mantenimiento de las personas y desempeño laboral de los trabajadores; Demostrar la relación que existe entre el desarrollo de las personas y desempeño laboral de los trabajadores: Identificar la relación que existe el control de las personas y desempeño laboral de los trabajadores.

Debido a lo mencionado anteriormente se planteó la hipótesis general: Existe relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia, 2022. Y como hipótesis específicas: Existe relación entre el mantenimiento, desarrollo, control de las personas y desempeño laboral de los trabajadores.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, se pudo encontrar los siguientes antecedentes:

Huaman J (2022) realizó una investigación sobre la gestión de los recursos humanos y su relación con el desempeño laboral en profesionales de la salud de las microrredes en la provincia de Huamalíes, departamento de Huánuco. Dicha investigación se realizó con un diseño correlacional, buscando medir el nivel de correlación entre ambas variables. Los resultados mostraron una correlación alta (rho Spearman de 0,628) entre la gestión de recursos humanos (GRH) y el desempeño laboral en los profesionales de la salud de las microrredes en la provincia de Huamalíes. También los resultados buscaron correlacionar las dimensiones de la variable gestión de recursos humanos (GRH) con la variable desempeño. Es así que al buscar la correlación entre la primera dimensión que trata sobre la retención de talento humano y el desempeño laboral se obtuvo una rho Spearman de 0,765 lo cual expresó una correlación alta. Y acerca de la segunda dimensión llamada el control de las personas, al momento de correlacionar con el desempeño laboral se obtuvo una rho Spearman de 0,194. Como conclusión se evidenció que existe una correlación entre la variable gestión de recursos humanos (GRH) con el desempeño laboral.

Requejo (2022) en Cajamarca examina la gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral en los profesionales de la salud. La metodología de investigación fue de tipo básico y un tipo de diseño correlacional. Los resultados de la gestión de los recursos en cuanto a la gestión del empleo mostraron un nivel inferior al 30 por ciento, un nivel regular del 44 por ciento y un nivel alto del 26 por ciento. A continuación, el desempeño laboral evidenció un nivel bajo del 40 por ciento, un nivel medio del 36 por ciento y un nivel superior del 24 por ciento. Como conclusión se evidenció un valor de la Rho de Spearman de 0,678 entre la gestión de recursos y el rendimiento laboral lo cual manifestó un grado de correlación alta entre dichas variables.

Vicente (2018) realizó su investigación en la ciudad de Cerro de Pasco analizando la gestión de recursos y su relación con el perfeccionamiento de la empresa, con el objetivo de utilizar la gestión administrativa para el mejoramiento

de la universidad. La población fue de 52 colaboradores, y el tipo de investigación fue observacional. Entre los hallazgos más importantes, descubrió que el 56% de las personas encuestadas se opone a las políticas de gestión impuestas en sus lugares de trabajo. Llegando a la conclusión de que la gestión administrativa ha permitido que los colaboradores sean más productivos y mejor capacitados en sus funciones.

Por su parte Chalco (2018) realizó en Lima un estudio denominado Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en una universidad peruana, con el objetivo de demostrar que la gestión administrativa está ligada al desempeño de los trabajadores. El tipo de diseño fue correlacional, y la población estudiada fue de 109 colaboradores de dicha universidad. Uno de los hallazgos más llamativos fue que el 50 por ciento de los encuestados evidencio que el nivel de gestión de los recursos humanos es alto porque todas las actividades se realizan de manera eficiente. Llegó a la conclusión de que ambas variables están directamente relacionadas con un nivel de correlación de Pearson de 0.956 lo cual manifiesta correlación bastante buena.

Asimismo, Arellano (2018) investigo la relación entre la Gestión de recursos administrativos y el desempeño laboral, con el objetivo principal de calcular la relación ambas variables. El diseño metodológico fue correlativo, y se utilizó una muestra de 25 colaboradores. Uno de los resultados más sorprendentes fue que el 92% trabajadores encuestados creía que la aplicación de la gestión de recursos administrativa mejoraría el desempeño laboral. Se determinó que la gestión de recursos administrativos tuvo un nivel de correlación de 0,780 con el desempeño laboral en los trabajadores de dicha entidad.

En la ciudad de Trujillo, Espinoza (2018) realizó un estudio titulado "La capacidad y su relación con el desempeño laboral". El diseño fue correlacional y se eligió una muestra de 217 colaboradores. Uno de los resultados más sorprendentes fue que el 54% de los encuestados se creía capaz de manejar los problemas que surgían en su lugar de trabajo. Al final, se determinó que la formación había ayudado a los empleados a mejorar sus conocimientos, habilidades y actitudes de trabajo, lo que había conducido a un mayor nivel de eficiencia y rendimiento para cumplir los objetivos de la dirección.

Por último, pero no menos importante, Rojas (2017) realizó una tesis en Chiclayo sobre el ambiente organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de una universidad privada del Perú, con el objetivo inicial de demostrar si el clima laboral afecta el desempeño de los empleados. La población estaba formada por 31 colaboradores, y el enfoque era cuantitativo. Uno de sus hallazgos más intrigantes fue que el 48 por ciento de los encuestados cree que desarrolla una fuerte comunicación con sus compañeros de trabajo porque genera relaciones de confianza. Finalmente, se determinó que el rendimiento laboral de los compañeros es moderado, es decir, completan sus tareas a tiempo, pero ocasionalmente no alcanzan los objetivos de la dirección.

En relación con los antecedentes internacionales se pudo resumir los siguientes:

Bhatti y Soomro (2021), investigaron la gestión y desempeño laborales entre las enfermeras. El estudio es transversal y se utilizó un muestreo aleatorio para obtener la respuesta de las enfermeras de salud capacitadas en Pakistán. En total, se utilizaron 306 muestras utilizables para inferir las consecuencias finales. El modelado de ecuaciones estructurales a través de AMOS 26.0 para Windows resultó en un efecto positivo y significativo de una cultura de aprendizaje organizacional, apoyo del supervisor en el desempeño laboral. Por otro lado, el impacto del apoyo de los compañeros en el desempeño laboral no es significativo entre las enfermeras de Pakistán. Un mejor desempeño a través de la gestión de recurso proporcionaría equidad en salud y no violaría los derechos humanos fundamentales.

De la misma forma Alsafadi, y Altahat (2021), investigaron las Prácticas de gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en los trabajadores de una entidad pública. Los datos se recopilaron de 480 cuestionarios que se distribuyeron entre los trabajadores de los bancos comerciales en Jordania y se analizaron utilizando técnicas de modelado de ecuaciones estructurales, análisis de rutas y análisis factorial confirmatorio. Se aplicó el software análisis de estructuras de momento (AMOS) versión 24 para completar nuestro análisis. Los resultados muestran que las prácticas de gestión de recursos tuvieron un impacto positivo en desempeño laboral, así como la satisfacción laboral y sus dimensiones como fueron

la estabilidad y enriquecimiento laborales. Se descubrió la función mediadora de la satisfacción laboral y sus dimensiones como fueron el enriquecimiento y la estabilidad. Finalmente, el compromiso de los empleados surgió como una variable moderadora que vincula las prácticas de gestión de los recursos y el desempeño laboral, así como las dimensiones.

En Ambato, el investigador Paredes (2021) realizó una investigación sobre la gestión de recursos humanos y la calidad de atención de los trabajadores. El método fue correlacional y el tamaño de la muestra fue de 265 colaboradores. Uno de sus hallazgos más llamativos fue que la gestión administrativa está relacionada con la calidad del servicio donde el grado de correlación fue de 0,898, lo que implica que a medida que sube una medida, también lo hace otra. Se llegó a la conclusión de que las organizaciones públicas entregan servicios administrativos eficientes porque los usuarios están satisfechos con su trato.

Así mismo el investigador Camino (2020) realizó una investigación en Quito sobre un “Modelo de Gestión Administrativa para la Universidad Central del Ecuador”. La población fue de seis colaboradores, y el tipo fue descriptivo. Uno de los hallazgos más sorprendentes fue que el 83% de los encuestados cree que la planificación estratégica se realiza para cumplir con los objetivos clave de la institución. Finalmente, manifestó que el proceso de gestión administrativa ha concluido, con los colaboradores realizando mejoras continuas y logrando excelentes resultados.

Panchana (2019) realizó un estudio en La Libertad titulado “Desempeño laboral y gestión administrativa”, con el objetivo principal de evaluar el impacto del desempeño laboral en la gestión administrativa. El enfoque fue cuantitativo, y el tamaño de la muestra fue de 105 colaboradores. Utilizando cuestionarios, descubrió que el 40% de los empleados cree que la institución ofrece programas de capacitación para ayudarlos a mejorar sus habilidades y destrezas. Llegó a la conclusión de que los colaboradores habían recibido una importante capacitación, lo que había mejorado su eficiencia y elevado la calidad del talento humano dentro de la institución.

El investigador Lalama (2018) realizó su investigación sobre la Influencia de la personalidad en el desempeño laboral en trabajadores de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes. La población fue de 45 trabajadores, y el tipo de diseño fue correlacional. Uno de los hallazgos más llamativos fue que el 51% de los encuestados cree que no recibe capacitación continua para cumplir con los objetivos de la gestión. Llegó a la conclusión de que los empleados no se esfuerzan por avanzar profesionalmente ya que no reciben ninguna ayuda y no se sienten conectados con la empresa.

Y como último antecedente internacional el investigador Solano et al. (2019) realizaron una investigación en la ciudad de Bogotá sobre la Calidad de vida como agente dinamizador del desempeño laboral en trabajadores de las universidades estatales. La metodología utilizada tuvo un diseño relacional. La muestra estuvo integrada por 19 trabajadores de universidades estatales de Colombia. Cuando se analizaron los datos de las encuestas, se descubrió que el 57,89 por ciento de los encuestados están insatisfechos con sus ocupaciones, lo que implica que no desean trabajar durante largos períodos de tiempo. Se determinó que para aumentar el rendimiento se deben mejorar las condiciones de trabajo, así como incentivar al personal y capacitarlo con las herramientas necesarias para realizar adecuadamente sus tareas.

En relación con la gestión de recursos humanos (GRH), se pudo expresar lo siguiente:

Acerca de la variable gestión de recursos humanos (GRH) podemos definirlo por Chiavenato (2000), como la gestión de personas e instituciones. Estos dos elementos están vinculados entre sí porque uno depende del otro, con el objetivo de lograr objetivos personales y organizacionales. Se incluyen en la definición de los recursos humanos como la selección, el reclutamiento, la formación, la remuneración y como punto final la evaluación del desempeño laboral.

Del mismo modo, Mondy y Noe (2005) definen la gestión de los recursos humanos como "la utilización de los trabajadores como recursos para alcanzar los objetivos de la institución laboral". En una línea similar, según Alles (2008), "la gestión de los trabajadores" se refiere a la gestión de los recursos humanos. Desde el principio hasta el final de una relación laboral, hay una serie de tareas que

incluyen la contratación, la selección de empleados, la formación y el desarrollo de habilidades; el desarrollo de trayectorias profesionales y la evaluación del rendimiento en el trabajo; la garantía de que las prestaciones sean adecuadas y el mantenimiento de la seguridad y la higiene de los trabajadores.

La definición de gestión de recursos humanos (GRH) que brinda Chiavenato (2007), trata sobre aquel conjunto de políticas, prácticas y directivas útiles para liderar los puestos administrativos que involucran en el manejo de los recursos humanos.

Sin embargo, la falta de habilidades de liderazgo y la formación inadecuada son los factores que intervienen en la problemática del estudio. El Departamento de Recursos Humanos toma estas medidas para reclutar, contratar e integrar a los nuevos empleados en la empresa para que puedan aportar sus conocimientos y habilidades relacionadas con la calidad del servicio (Armijos, et al 2019).

Se debe entender que todas estas políticas deben ser comunicadas a toda la empresa, institución u hospital, bajo este precepto la gestión de recursos humanos (GRH) es la encargada de transmitir estos valores. Para ello, es necesario conocer los estilos de liderazgo que tienen los líderes, los canales de comunicación, las líneas de comunicación entre jefes y empleados, la satisfacción laboral de los empleados y la aceptación de los valores de la empresa por parte de los mismos trabajadores, etc. (Robbins, 2016).

A pesar de los desacuerdos y el continuo debate sobre la composición "adecuada" de los planes estratégicos de gestión de recursos humanos (GRH), Posthuma et al. (2013) demuestran que está ampliamente aceptado que los componentes deben ser numerosos y reforzarse mutuamente (Bartram et al.2014).

Según investigaciones recientes sobre la gestión de los recursos humanos, para que esta sea eficaz y sostenible, debe crearse un beneficio mutuo (Valizade et al.2016).

Existe abundante investigación sobre la medida en que la gestión de recursos humanos y sus diversas encarnaciones, es decir, sistemas laborales de alto rendimiento (HPWS), sistemas laborales de alta participación (HIWS), o sistemas laborales de alto compromiso (HCWS), promueven el desempeño individual a expensas del bienestar de los empleados son mixtos. Por ejemplo, Jensen et al. (2013) informaron que los sistemas laborales de alto rendimiento

estaban asociados con la intensificación del trabajo, lo que a su vez condujo al estrés relacionado con el trabajo.

Además, Madera et al. (2012) encontraron que las prácticas laborales de alto compromiso estaban asociadas con el desempeño laboral, pero negativamente asociado con el bienestar de los empleados.

Dada la creciente evidencia de los efectos económicos, éticos y beneficios para la salud del bienestar de los empleados en el lugar de trabajo, utilizamos El enfoque de la gestión de recursos humanos orientado al bienestar de Guest (2017) para examinar el proceso a través del cual las prácticas de la gestión de recursos humanos impactan el desempeño de los empleados.

Guest (2017) sugiere que hay tres facetas principales del bienestar, que incluyen el funcionamiento psicológico, físico y social. Guest desarrolla un paquete de prácticas de gestión de recursos humanos que es probable que promuevan bienestar de los empleados.

Las prácticas de la gestión de recursos humanos orientadas al bienestar de Guest (2017) incluyen invertir en los empleados (por ejemplo, capacitación y desarrollo), proporcionar trabajo atractivo (por ejemplo, trabajo diseñado para proporcionar autonomía y desafío, provisión de información), una positiva social y física medio ambiente (por ejemplo, seguridad en el empleo y requisitos obligatorios y opcionales).

Guest (2017) identifica una serie de razones por la que la gestión de recursos humanos mejoraría el bienestar laboral de los empleados, las cuales son las siguientes razones:

- La primera razón es mejorando el grado de conocimiento, enseñando nuevas habilidades y creando capacidades de los empleados a través de la capacitación y el desarrollo, la tutoría y el apoyo profesional son fundamentales para mejorar competencia, seguridad y autoeficacia de los empleados, lo que puede contribuir a la sensación de bienestar.
- En segundo lugar, las organizaciones deben Proporcionar trabajo atractivo para mejorar la autonomía de los empleados, la utilización de habilidades y la variedad de tareas, que han sido bien documentadas para mejorar bienestar de los empleados.

- En tercer lugar, las prácticas de gestión de recursos humanos deben proporcionar un entorno social y físico a través de la provisión de un lugar de trabajo seguro, seguridad en el empleo y oportunidades para las interacciones sociales.
- En cuarto lugar, las prácticas de la gestión de recursos humanos también deben promover una amplia comunicación bidireccional y oportunidades para que las personas expresen su voz.
- Quinto, las organizaciones necesitan desarrollar prácticas de la gestión de recursos humanos que promuevan apoyo organizacional, incluidos gerentes participativos y de apoyo, que son bien conocidos en la literatura sobre la calidad de la vida laboral y personal para mejorar el bienestar de los empleados (Guest, 2017).

Collins y Smith (2006), sostiene que las prácticas de gestión de recursos humanos orientadas al bienestar pueden ser fundamentales en el desarrollo de un clima social basado en cogniciones compartidas, confianza y redes cooperativas entre empleados y gerentes.

Las prácticas de gestión de recursos humanos y el desempeño laboral se pueden explicar a través de la teoría del procesamiento de la información. El entorno social proporciona pistas que los individuos pueden usar para construir e interpretar eventos relacionados con las actitudes organizacionales deseables y comportamientos (Aryee, Walumbwa et al.2012)

Al analizar las dimensiones de la gestión de recursos humanos hemos podido evidenciar que existe tres dimensiones. La primera dimensión de la gestión de recursos humanos es el Mantenimiento de las personas, Según Chiavenato (2000), la gestión de recursos humanos es definido como el conjunto de medidas que determinar el uso idóneo de los recursos humanos en una determinada institución. El mantenimiento del recurso humano incluye una variedad de servicios especializados, que incluye un plan de beneficios sociales, la higiene ocupacional y la seguridad laboral.

La segunda dimensión de la gestión de recursos humanos es llamada el Desarrollo de las personas, según los autores como Dolan et al., (2007), definen al, desarrollo de las personas, como una medida de la gestión que utilizan los gerentes, y con ello incrementan la formación y el desarrollo de sus trabajadores.

Y la tercera dimensión es llamada el Control de las personas, dicha dimensión es definida por Chiavenato (2000) como “la dirección de las personas con el fin de lograr que los diferentes elementos de una institución vayan de forma adecuada”. Si los elementos no funcionan bien en conjunto y al mismo tiempo, la empresa dejará de funcionar de manera eficiente. Esto significa que el control de personas es responsable de evaluar todas las funciones que se les asignan y determinar cuánto beneficio obtuvieron, los trabajadores tienen un beneficio bajo, la organización tendrá un sistema ineficaz para lograr sus objetivos.

A continuación, se desarrollará el marco teórico de la variable:
Desempeño laboral

El desempeño laboral representa la forma de realización de actividades por parte de los trabajadores y los resultados obtenidos por los mismos en relación a los esperados por las organizaciones, donde Casas (como se citó en Noda, 2017) considera que abarca la eficacia, eficiencia y las relaciones interpersonales de los trabajadores que se dan en una organización. Siguiendo con el concepto de la variable, Chiavenato (como se citó en Bautista, Cienfuegos y Aguilar, 2020) considera que representa si el trabajador realiza sus actividades o logra sus metas de la forma esperada, resultando ser una ventaja competitiva con respecto a las demás empresas. Con el desempeño laboral, las organizaciones pueden determinar si los trabajadores pueden cumplir con sus funciones y de qué manera o con qué actitudes las realizan, y a partir de ello elaborar las conclusiones sobre esas situaciones, por ejemplo, si demuestran un adecuado desempeño, si necesitan capacitaciones, etc.

Considerando lo mencionado, Paz (como se citó en Olivera, Leyva y Napán, 2021) menciona que, por medio del desempeño laboral de los trabajadores se pueden analizar situaciones y aplicar medidas correspondientes. Por ejemplo, si un trabajador se desempeña bien y constantemente busca mejorar se le podrá aumentar el sueldo. Asimismo, dependiendo del buen o mal desempeño, se asciende o despide a los trabajadores. Abarca también las capacitaciones periódicas para desarrollar las capacidades necesarias de los

partícipes laborales en las funciones y la forma de reaccionar frente a determinadas situaciones externas.

Con la evaluación del desempeño laboral, las organizaciones pueden determinar los motivos que perjudican a los trabajadores en cumplir sus funciones correctamente y a partir de ello elaborar y aplicar medidas correspondientes, también les permite identificar las destrezas sobresalientes de los trabajadores en la realización de sus funciones. Considerando lo mencionado, Canales, López y Napán (2021) consideran que es un método bastante importante para cualquier organización o empresa, debido a que periódicamente se analizan los resultados obtenidos en un determinado periodo de tiempo por cada trabajador, asimismo se evalúa el progreso y las capacidades que van reforzando.

Dolan et al. (2007), definen al desempeño laboral como el procedimiento bien definido para medir y evaluar acciones, comportamientos, habilidades y resultados asociados al trabajo, con el objetivo de determinar qué tan productivo es un trabajador y si él o ella puede o no mejorar su desempeño laboral en el futuro.

Según el mismo autor, el término "desempeño" se refiere a una medición de las características específicas de los empleados, como las responsabilidades que tiene cada empleado de la organización en el puesto que ocupa actualmente, y una comparación de los resultados obtenidos con el objetivo de mejorar la productividad de los empleados y, en consecuencia, aumentar su salario (Dolan et al. 2007).

Para Werther y Davis (2008), la autoevaluación del desempeño profesional incluye los siguientes puntos: En situaciones en las que el objetivo es promover el crecimiento individual, la evaluación por parte de los compañeros de trabajo hace un uso frecuente de esta herramienta de evaluación. Es menos probable que los empleados se comporten negativamente cuando se les trata como iguales, que es una cualidad que promueve el crecimiento personal. Las autoevaluaciones se utilizan a veces para señalar las áreas que necesitan mejorar, pero también pueden ser una herramienta muy útil para determinar los futuros objetivos personales.

Bajo la misma perspectiva del párrafo anterior, Werther y Davis (2008), reitera que la autoevaluación es una técnica de compromiso y participación que utiliza cada empleado de la organización con el objetivo de identificar los puntos fuertes y débiles de cada persona para poder examinarlos y mejorarlos posteriormente con el fin de lograr la perfección y el crecimiento personal. Pero no

se trata sólo de establecer objetivos personales; según estos autores el objetivo de las autoevaluaciones es que cada miembro del equipo sea consciente del valor que añade a la organización para tener éxito y, al mismo tiempo, lograr el éxito institucional.

Según el estudio de Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2007) sobre el rendimiento en el lugar de trabajo, este procedimiento está claramente diseñado para medir y evaluar las acciones, las habilidades, el comportamiento y los resultados de un individuo con el fin de determinar su productividad y si es capaz de mejorar su rendimiento en el futuro (p.229)

Según Chiavenato (2000), "el nivel del comportamiento del evaluado a examinar con objetivos fijos" es como se define el término "rendimiento laboral". Para alcanzar los objetivos que me propongo, utilizo personalmente la herramienta del esfuerzo". (p.359). El autor afirma que el trabajo, las responsabilidades y los resultados de cada miembro de la organización se miden como parte del rendimiento general de la organización. El esfuerzo sirve como estrategia para alcanzar los objetivos establecidos.

Teorías con respecto a la variable desempeño laboral: Vallejo (2016) menciona que "la teoría X" enfatiza que a las personas promedio no les gusta trabajar y asumir responsabilidades, conllevando a que otras personas las controlen y/o sancionen si no realizan sus actividades de la forma esperada. Resulta importante la teoría X debido a que brinda una perspectiva general sobre las personas en el ámbito laboral, con el cual se pueden elaborar investigaciones y se puede guiar de los parámetros que posee. Cisternas y Muñoz (2017) mencionan que "la teoría Y" enfatiza que las personas mediante el trabajo pueden encontrar cierta forma de satisfacción, debido a que los trabajadores se autocontrolan para cumplir sus actividades de la forma esperada en su cargo o responsabilidad asignada, además que al tener creatividad puede mejorar su forma de laborar.

La teoría Y resulta importante porque brinda una perspectiva general sobre el comportamiento de las personas frente al trabajo, con la cual se puede realizar investigaciones con fines determinados para una mayor profundización sobre la temática o para tratar ámbitos relacionados. Cardona et al. (2018) consideran que "la teoría Z" de William Ouchi se enfoca en las relaciones humanas en el ámbito

laboral, donde se busca establecer un nuevo paradigma para las empresas, basándose en que el entorno laboral tiene que ser un ambiente de desarrollo tanto de forma individual como colectiva de los trabajadores, logrando ello en base a la confianza, trabajo en equipo, atención a las relaciones humanas, toma de decisiones en grupo y relaciones sociales estrechas, los cuales son los principios más importantes. La teoría Z es importante debido a que brinda un paradigma nuevo sobre la persona con el trabajo, que se centra específicamente en que la empresa se comprometa con sus trabajadores, brindando los recursos necesarios y demostrando su consideración y responsabilidad para fomentar mejores relaciones laborales, obteniendo así un mejor rendimiento del personal y obteniendo la empresa una mayor productividad

Según Werther y Davis (2008), las medidas del rendimiento laboral están determinadas por las responsabilidades, tareas o competencias de cada miembro de la institución. Esto también depende del análisis de la disposición y la ubicación del lugar de trabajo en el que el empleado trabaja, lo que permite la comparación con los resultados o los objetivos previstos. Esto significa que el tipo de trabajo que realiza cada empleado está estrechamente relacionado con la forma de evaluar su rendimiento.

Una vez concluido el estudio sobre el rendimiento en el puesto de trabajo, se han tenido en cuenta las dimensiones de las competencias y los resultados propuestos por Werther y Davis (2008). La primera dimensión es Competencias, que incluye las siguientes competencias: El siguiente ejemplo demuestra cómo el uso de las competencias en la medición del rendimiento laboral: Un aspecto fundamental del trabajo de un soldador en una empresa de tuberías es la aplicación de remaches a tubos específicos; la clasificación de un tajador no puede basarse en su capacidad para abrir y cerrar contenedores. Al evaluar el rendimiento de un soldado, el evaluador se centra en el trabajo del operario, calificando su velocidad, aptitud y calidad del trabajo, entre otras cosas. Los parámetros de trabajo del soldado son la suma de las tareas, las aptitudes y los resultados que cabe esperar de un operador de campo.

Según Werther y Davis (2008), estipularon lo siguiente en relación con las competencias: El siguiente ejemplo ilustra cómo las competencias sirven de baremo para medir el nivel de desempeño del trabajo: Un soldador en una empresa

que fabrica tubos trabaja sobre todo aplicando reparaciones a tubos específicos; la capacidad de transportar cajas no es una necesidad para el empleo. Para calibrar el rendimiento de un soldado, el evaluador se centra en el trabajo que realiza el operario para calificar la velocidad, la aptitud y la calidad de su producción, entre otros factores. Los parámetros del trabajo de un soldado son el conjunto de tareas, habilidades y resultados que suelen esperarse de un especialista en el campo. (p.308).

La segunda dimensión se denomina Resultados de la Tarea y, según Werther y Davis (2008), estos Resultados de la Tarea sirven de referencia para medir el rendimiento laboral global. Para realizar una evaluación del rendimiento, es necesario buscar los indicadores de rendimiento laboral. Las mediciones del desempeño laboral están inextricablemente vinculadas a los resultados deseados para cada puesto, en función de las responsabilidades y tareas clave que siempre deben evaluarse. Estos dos autores reiteran que las mediciones del desempeño laboral se basan en la identificación de medidas que se encargan de analizar la productividad laboral y de mantener un vínculo adecuado entre las responsabilidades que realiza un trabajador en un determinado puesto y las metas alcanzadas.

Los investigadores de la gestión de recursos humanos (GRH) destacaron la importancia de estudiar los informes de los empleados sobre las prácticas de gestión de recursos humanos (GRH), argumentando que el rendimiento de los empleados se materializa cuando estos experimentan positivamente las actividades de GRH. En apoyo de estas ideas, un creciente conjunto de investigaciones ha demostrado que los informes de los empleados sobre las prácticas de GRH se asocian positivamente con el rendimiento de los empleados, como el desempeño de las tareas y los comportamientos de ciudadanía (Alfes et al., 2012; Kehoe & Wright, 2013).

A pesar de la fuerte evidencia de la relación entre las prácticas de GRH informadas por los empleados y el rendimiento de estos, varios investigadores han pedido una distinción más clara entre los diferentes tipos de informes de los empleados sobre la GRH. En concreto, mientras que algunos estudios consideran que los informes de los empleados sobre las prácticas de GRH son descripciones

de los empleados sobre la presencia de ciertas actividades de GRH, otros consideran que la GRH informada por los empleados es la valoración emocional de la utilidad de las actividades de GRH. Para proporcionar más claridad, los estudiosos propusieron dos formas de cómo los empleados informan sobre las actividades de GRH, una centrada en los informes descriptivos que reflejan las experiencias de los empleados sobre la presencia de la GRH (que son más o menos de naturaleza factual) frente a los informes evaluativos que representan evaluaciones cargadas afectivamente de las actividades de GRH por parte de los empleados (Jeroen y Susanne 2021).

Diferenciar entre informes descriptivos y evaluativos es importante porque las prácticas de GRH informadas por los empleados se relacionan con el rendimiento de los empleados a través de diferentes mecanismos de mediación. Como señalan varios estudios de metasíntesis, muchos investigadores de la GRH han adoptado una perspectiva basada en las actitudes para proponer que las prácticas de GRH comunicadas por los empleados afectan al rendimiento de los empleados a través del fomento de las actitudes laborales deseadas (Jeroen y Susanne 202).

Otros investigadores adoptaron una perspectiva de conservación de recursos para proponer que la GRH influye en el rendimiento a través de la provisión de recursos (por ejemplo, competencias y empoderamiento) que los trabajadores reinvierten esforzándose en sus trabajos. Aunque tanto las actitudes laborales como los recursos median la relación entre los informes de los empleados sobre la GRH y el rendimiento de los empleados, los investigadores suelen asumir que los diferentes tipos de GRH informados por los empleados tienen impactos idénticos en estos estados mediadores (Beijer et al., 2019; Edgar & Geare, 2005, 2014).

Siguiendo nuestro interés en el desempeño laboral como resultado clave de la GRH, nos centramos en las prácticas de GRH que sirven para mejorar el desempeño laboral de los empleados, es decir, las prácticas laborales de alto rendimiento (PTAR). En este caso, las Prácticas de trabajo de alto rendimiento se definen como prácticas de GRH diseñadas para mejorar el rendimiento de los empleados aumentando sus competencias, su motivación y sus oportunidades de rendimiento. En lugar de estudiarlos de forma aislada, los investigadores han

subrayado la importancia de estudiar una colección o conjunto de Prácticas de trabajo de alto rendimiento (HPWP), ya que los diferentes Prácticas de trabajo de alto rendimiento sirven para aumentar las competencias, la motivación o las oportunidades de rendimiento de los empleados.

La importancia de los informes de los empleados sobre la GRH: Los investigadores de la GRH a nivel de los empleados consideran que los informes de los empleados sobre las PPH son una condición importante para que las PPH se relacionen con el rendimiento de los empleados, por dos razones. En primer lugar, las investigaciones han demostrado que las prácticas de GRH previstas no suelen aplicarse en el lugar de trabajo (Khilji & Wang, 2006). Por lo tanto, los investigadores destacaron la necesidad de estudiar los informes de los empleados para medir si las prácticas de GRH se implementan realmente. En segundo lugar, las prácticas de GRH pueden verse como señales de la organización sobre cómo se espera que un empleado se desempeñe. Por lo tanto, los investigadores sostienen que el comportamiento de un empleado no sólo depende de su entorno objetivo, sino también de su percepción del mismo (Guest, 1999; Purcell & Hutchinson, 2007).

En apoyo de estas afirmaciones, varios estudios han demostrado que las respuestas actitudinales y conductuales de los empleados están más fuertemente relacionadas con sus experiencias de las prácticas de GRH que los informes de los directivos sobre las prácticas de GRH (Den Hartog et al., 2013; Liao et al., 2009). En consonancia con la idea de que los HPWP realizan el rendimiento de los empleados apoyándolos y motivándolos, se considera importante que los empleados experimenten que los HPWP están realmente presentes y los apoyan, ya que esto les indica las intenciones de su empleador de ayudarlos e inducirlos a realizar los objetivos de rendimiento, lo que en última instancia garantiza que los HPWP se relacionen positivamente con el rendimiento de los empleados (Liao et al., 2009; Nishii et al., 2008). En apoyo de esta idea, la investigación ha demostrado que los informes de los empleados sobre los HPWP se relacionan positivamente con ambas dimensiones del rendimiento de los empleados, es decir, el rendimiento en las tareas y los comportamientos de ciudadanía (Jeroen y Susanne 2021).

Siguiendo el trabajo seminal de estudiosos como Purcell y Hutchinson (2007) y Nishii y Wright (2008), los investigadores de GRH han argumentado que los informes de los empleados sobre las Prácticas de trabajo de alto rendimiento (HPWP), se relacionan con el rendimiento de los empleados a través de estados mediadores como el compromiso de los empleados, la satisfacción, el empoderamiento, el conocimiento y las habilidades. Los mecanismos mediadores que se estudian dependen de la perspectiva teórica que hayan adoptado los investigadores de la GRH a nivel de los empleados. Por ejemplo, algunos investigadores de GRH han aplicado la teoría de la conservación de los recursos (Hobfoll, 2001) para predecir que los HPWP, tal y como los informan los empleados, ofrecen recursos como el empoderamiento, el apoyo, el conocimiento y las habilidades que los empleados reinvierten comprometiéndose con un rendimiento de alto nivel (Jeroen y Susanne 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó fue la investigación básica; este tipo de investigación se denomina investigación pura, teórica o dogmática. Este tipo de investigación se distingue por el hecho de que comienza con un marco teórico y continúa con el objetivo de aumentar el conocimiento científico sin contrastarlo con ningún aspecto práctico (Muntane 2015).

CONCYTEC (2018) considera que en el mencionado tipo se aplican los conocimientos adquiridos durante la elaboración de la investigación. Lo define al tipo de investigación básica como aquella que tiene como objetivo el profundizar en la comprensión de las características fundamentales de los fenómenos, los hechos observables o las relaciones entre entidades.

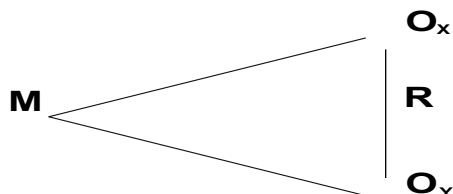
El estudio tendrá un corte transversal. Hernández y Mendoza (2018) consideran que las investigaciones de corte transversal recopilan la información una sola vez.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño que se utilizó fue un diseño correlacional, no experimental. Este diseño consiste en que el investigador mide dos variables en una investigación correlacional, una metodología no experimental. Comprende y evalúa la relación estadística entre estas variables sin tener en cuenta ninguna variable adicional, es decir no existe manipulación de alguna variable (Fonseca y Martel, 2012).

Gómez (2020) refieren que este nivel permite conocer la relación de variables planteadas en un estudio.

A continuación, presentamos el siguiente esquema:



M = Muestra

V1 = Gestión

r = Relación

V2 = Desempeño laboral

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Definición conceptual

Variable 1: Gestión de recursos humanos

La definición de la gestión de recursos humanos, según Chiavenato (2000), es definida como el universo de prácticas y políticas y requeridas para dirigir los componentes administrativos de la gestión de recursos humanos (pág. 65).

Variable 2: Desempeño laboral

Casas (como se citó en Noda, 2017) considera que abarca la eficacia, eficiencia y las relaciones interpersonales de los trabajadores que se dan en una organización.

Procedimiento mediante el cual se mide el desempeño global del empleado, es decir, su aporte total al negocio y, eventualmente, valida su permanencia en la empresa”, definieron Werther y Davis (2008) el desempeño laboral.

3.2.1. Definición operacional

Variable 1: Gestión de recursos humanos

La gestión de recursos humanos fue medida a través de tres dimensiones que son: mantenimiento, desarrollo y control de las personas. Para ello se hará uso de una encuesta que consta de 36 ítems (Chiavenato, 2000).

Variable 2: Desempeño laboral

El desempeño laboral fue medido a través de dos dimensiones que son: competencias y resultado de tareas. Para ello se hizo uso de una encuesta que consta de 31 ítems (Werther y Davis 2008).

3.2.3. Operacionalización

Verificar tablas en anexo 1

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por 143 trabajadores, los cuales estuvieron conformados por profesionales asistenciales y profesionales administrativos del hospital de emergencias. Para Ventura (2017) es el grupo de individuos,

situaciones, registros con características similares o iguales que se desean investigar.

Así mismo al evaluar las características de nuestra población pudimos observar que la media de la edad fue de $35,94 \pm 9,14$ años. Donde el 50% de los trabajadores tienen más 33 años. y la edad mínima fue de 22 años y la edad máxima 59 años.

Al analizar el género podemos evidenciar que el 56% de los trabajadores fueron mujeres y el 44% varones.

Y en relación con el cargo laboral e 74% son trabajadores administrativos y el 26% trabajadores asistenciales.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores nombrados
- Trabajadores contratados por terceros.
- Trabajadores Cas.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que se encuentre de vacaciones.
- Trabajadores que se encuentren de licencia.

3.3.2. Muestra

Nuestra muestra fueron 104 trabajadores administrativos de un hospital de emergencias.

El procedimiento de la formula como procedimiento para calcular la cantidad de muestra se encuentra en los anexos, numero 4.

3.3.3. Muestreo

El tipo de muestreo que utilizamos fue el muestreo Probabilístico, dentro de este utilizamos el muestreo de tipo aleatorio.

El muestreo de tipo aleatorio consta de una lista de los elementos de la población y de una selección aleatoria de los elementos que conformaron la muestra (Fonseca y Martel, 2012).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Las técnicas de recogida de datos son los procedimientos y actividades que permiten a todo aquel investigador recopilar información necesaria para completar sus objetivos de investigación (Fonseca y Martel, 2012).

Se utilizó la encuesta, con la cual se recolectó información de la muestra. Archenti (como se citó en Pozzo, Borgobello y Pierella, 2019) la considera una técnica o método que se utiliza para recopilar información en base a las opiniones de los elementos que conforman la muestra.

La técnica que utilizamos fue la encuesta, la cual fue aplicada a los trabajadores administrativos del hospital de emergencias.

Instrumentos:

La definición más coherente sobre instrumento de recolección de datos, es aquella que Fonseca y Martel (2012) nos brinda, donde manifiestan que los instrumentos son recursos que el investigador pueda utilizar para indagar y acercarse a fenómenos de la realidad y con ello obtener información sobre ellos. Al seleccionar los datos que coinciden con los indicadores y, por consiguiente, con las variables o conceptos utilizados, el instrumento sintetiza el trabajo anterior de la investigación en su totalidad y resume las aportaciones teóricas. Los materiales utilizados para recoger y almacenar la información se denominan instrumentos (Fonseca y Martel, 2012).

El instrumento utilizado fue el cuestionario el cual es el más utilizado cuando el estudio se dirige a personas. López y Fachelli (2015) indican que mediante el cuestionario se logra recopilar los datos necesarios de la muestra para el desarrollo de la investigación, donde los datos personales permanecen bajo el anonimato, además que posee una determinada estructura en base a la claridad para el entendimiento de los participantes.

Los instrumentos que utilizamos fueron dos: el primero fue el instrumento para medir la gestión de recursos humanos y el segundo fue el instrumento fue el cuestionario que pudo medir el desempeño laboral. Los dos instrumentos fueron validados por tres expertos. Así mismo ambos

instrumentos fueron aplicados a los trabajadores administrativos del hospital de emergencias.

Al no lograr contar con la autorización para la recolección de datos con los trabajadores dentro de la institución, se pidió la sugerencia al docente, y recomendó realizarla al momento de la salida de los trabajadores. Se procedió a realizar la recolección de datos a la hora de salida de los colaboradores y fuera de la institución, de esta manera obtuvimos la recolección de datos de forma Extramural. También se aplicó el instrumento de forma virtual con un formulario de Google y también con un formulario impreso.

Validación y confiabilidad del instrumento

Validación del instrumento

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), la validez de un instrumento está determinada por qué tan bien captura realmente la variable que se pretende medir. En nuestro estudio se utilizó 36 preguntas para medir la primera variable y 31 preguntas para medir la segunda variable, ambos instrumentos conformaron las 67 preguntas que conformaron la validación del instrumento, las cuales fueron valoradas por opiniones de expertos para determinar que el instrumento es suficiente y que es totalmente pertinente. La tabla de los expertos que validaron cada instrumento se encuentra ubicado en el anexo 9.

Se realizó un estudio piloto con 20 trabajadores, para comprobar la aplicabilidad de las herramientas antes de iniciar la recogida de datos y estimar el tiempo necesario para completar el cuestionario. Este plan piloto tuvo como objetivo medir el nivel de confiabilidad de ambos instrumentos. Donde el instrumento para medir la gestión de recursos humanos obtuvo Alfa de Cronbach de 0,889 y el instrumento para medir el desempeño laboral obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de 0,882 lo que sugiere que ambos instrumentos tuvieron niveles altos de confiabilidad. Los procedimientos y los resultados de dichas validaciones sobre el nivel de confiabilidad de ambos instrumentos se encuentran ubicado en la Tabla 8.

3.5. Procedimientos

Como primer paso en la presente investigación, solicitamos permiso al hospital de urgencias para poder recoger los datos en la exposición predeterminada.

Tras no conseguir el permiso para la recogida de datos de los empleados de la institución, se hizo una sugerencia al profesor, que aconsejó llevarla a cabo cuando los empleados se fueran.

Se obtuvo el consentimiento informado de los trabajadores del hospital de emergencia, tras explicarles el objetivo del estudio. Se confirmó a los trabajadores del hospital de emergencia incluidos en el estudio la confidencialidad de la información recopilada y que tenían derecho a retirarse o negarse en cualquier momento sin penalización.

Comenzamos a recopilar datos en cuanto los colaboradores abandonaron la organización y fuera de ella; esto nos permitió recopilar datos de una forma poco convencional. Además, la herramienta se utilizó de forma virtual mediante un formulario de Google y otro documento impreso.

Después, utilizamos la herramienta de medición de la gestión de los recursos humanos y la herramienta de medición del rendimiento laboral a los 104 trabajadores que hemos elegido para nuestra muestra.

Y como último paso, estos datos se introdujeron en una base de datos SPSS 25, con la que desarrollamos el correspondiente análisis estadístico.

3.6. Método de análisis de datos

Mayorga et al. (2020) consideran que existen 2 ramas de la estadística, siendo tanto la estadística descriptiva, la cual consiste en describir o detallar los resultados obtenidos considerando cantidades porcentuales, por medio de tanto tablas como figuras, y la estadística inferencial, la cual consiste en determinar el grado de relación de las variables de estudio.

La primera permitirá realizar las tablas y figuras y la segunda la contrastación de hipótesis general y específicas. Para ello Álvarez y Barreda (2020) dicen que la estadística descriptiva se analizan los datos, se tabulan y se organizan

utilizando tanto tablas como figuras, con programas como Excel y en la estadística inferencial se contrastan la hipótesis tanto general como específicas, donde se inferencia si se aceptan las hipótesis nulas o alternas.

Para dicho estudio se utilizó el programa Excel, para elaborar la base de datos obtenidos de los instrumentos, para posteriormente procesarlos en el software SPSS.

Análisis descriptivo: En relación con el análisis estadístico descriptivo, utilizamos las frecuencias y porcentajes.

Análisis inferencial: Se utilizó la prueba de correlación no paramétrica Rho para comprobar la hipótesis en el análisis estadístico inferencial, dicha prueba se utilizó en razón que nuestras dos variables de tipo cualitativa, de escala ordinal. (Fonseca y Martel, 2012).

Rango de decisión para la correlación de rho de Spearman (Martínez et al. 2019):

- Desde 0 a 0,25, significa una correlación de nivel Escasa.
- Desde 0,26 a 0,50 significa una correlación de nivel Débil
- De 0,51 hasta 0,75 significa una correlación de nivel moderada
- Y de 0,76 hasta el valor de 1,00 significa una correlación fuerte.

3.7. Aspectos éticos

Palencia y Ben (2013) analizaron las consideraciones éticas en la investigación en Argentina, Brasil, Colombia y Perú sobre la base de sus respectivos códigos éticos, destacando sus fortalezas, debilidades y características únicas. También examinaron los principios éticos como son la justicia y la autonomía, la beneficencia y la No-maleficencia, los cuales deben ser manejados coherentemente al momento de hacer uso el consentimiento informado, la gestión de la información y el tratamiento de las personas con respeto.

En la presente investigación utilizamos los siguientes principios éticos:

Justicia y autonomía:

Todos los profesionales de la salud de nuestra muestra podrán pensar en sus objetivos personales y actuar de acuerdo con las decisiones que puedan tomar. Las personas con un deterioro de la autonomía tienen derecho a la protección, y todos los profesionales sanitarios de nuestra muestra de estudio deben ser tratados como seres autónomos.

Beneficencia:

Este aspecto ético, nos obliga a actuar como la moral y en beneficio de los demás. Este principio es conocido como "hacer el bien". Es un principio privado, y la desobediencia no está penada por la ley.

No-maleficencia:

Es el *primum non nocere*. Prevenir el daño es el mejor camino para seguir. Significa no asesinar, infligir dolor o sufrimiento, o causar discapacidad. no causar daño Es un principio de dominio público, y su incumplimiento es ilegal.

Hemos conservado la idea de los autores citados en la tesis, también hemos conservado el anonimato de las personas encuestadas o entrevistadas, hicimos un adecuado uso de la guía de elaboración de tesis, del turnitin, también un adecuado manejo de las normas APA 7ma. edición

Justicia:

La asignación de cargas y beneficios debe ser equitativa. Evaluar si una actividad es o no equitativa es el criterio para determinar si es o no ética desde el punto de vista de la justicia. Tiene que ser posible para todos los que lo necesitan. Abarca el rechazo de todas las formas de prejuicio. También es un principio públicamente reconocido y legalmente protegido.

IV. RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 1

Frecuencia y porcentaje de la gestión de recursos humanos de los trabajadores de un hospital de emergencias

Gestión de recursos humanos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	47	45,2
Medio	32	30,8
Alto	25	24,0
Total	104	100,0

Fuente: Instrumentos de recolección

En la tabla 1 se analiza gestión de recursos humanos en el hospital de emergencias donde llevamos a cabo la investigación. Como se observa el nivel de gestión de recursos humanos es bajo en un 45,2%, seguido de un nivel de gestión medio con un 30,8% y solo un 24% de los profesionales manifestaron que tener un nivel de recursos humanos alto. Evidentemente dichos resultados concuerdan claramente con nuestra realidad planteada en nuestro capítulo I.

Tabla 2

Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la gestión de recursos humanos de los trabajadores de un hospital de emergencias

Dimensiones de la gestión de recursos humanos		Frecuencia	Porcentaje
Mantenimiento de recursos humanos	Bajo	44	42,3
	Medio	32	30,8
	Alto	28	26,9
Desarrollo de recursos humanos	Bajo	48	46,2
	Medio	32	30,8
	Alto	24	23,1
Control de recursos humanos	Bajo	46	44,2
	Medio	32	30,8
	Alto	26	25,0
Total		104	100,0

Fuente: Instrumentos de recolección

En la tabla 2 se analiza las tres dimensiones de la gestión de recursos humanos en el hospital de emergencias donde llevamos a cabo la investigación.

La primera dimensión de la gestión de recursos humanos llamada “Mantenimiento de recursos humanos”, se pudo analizar que el mayor porcentaje lo presenta el bajo nivel con un 42,3%; seguido por un nivel medio del 30,8% y como un nivel alto con un 26,9%.

Acerca de la segunda dimensión de la gestión de recursos humanos llamada “Desarrollo de recursos humanos”, se pudo analizar que el mayor porcentaje lo presenta el bajo nivel con un 46,2%; seguido por un nivel medio del 30,8% y como un nivel alto de gestión de los recursos humanos en dicha dimensión un 23,1%.

Y como tercera dimensión de la gestión de recursos humanos llamada “Control de recursos humanos”, se pudo analizar que el mayor porcentaje lo presenta el bajo nivel de la gestión de los recursos humanos de dicha dimensión con un 44,2%; seguido por un nivel medio del 30,8% y como un nivel alto un 25%.

Tabla 3

Frecuencia y porcentaje del desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	45	43,3
Medio	31	29,8
Alto	28	26,9
Total	104	100,0

Fuente: Instrumentos de recolección

En la tabla 3 se analiza desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias. Como se observa el nivel de desempeño laboral de los trabajadores fue bajo en un 43,3%, seguido de un nivel de desempeño laboral medio con un 29,8% y solo un 26,9% de los profesionales manifestaron que tener un nivel de desempeño laboral alto. Evidentemente dichos resultados concuerdan claramente con nuestra realidad planteada en nuestro capítulo I.

Tabla 4

Frecuencia y porcentaje de las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias

Dimensiones del desempeño laboral		Frecuencia	Porcentaje
Competencias	Bajo	45	43,3
	Medio	31	29,8
	Alto	28	26,9
Resultados	Bajo	46	44,2
	Medio	30	28,8
	Alto	28	26,9
Total		104	100,0

Fuente: Instrumentos de recolección

En la tabla 4 se analiza las dos dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias.

La primera dimensión del desempeño laboral llamada "Resultados", se pudo analizar que el mayor porcentaje lo presenta el bajo nivel con un 43,3%; seguido por un nivel medio del 29,8% y como un nivel alto un 26,9%.

Acerca de la segunda dimensión del desempeño laboral llamada "Resultados", se pudo analizar que el mayor porcentaje lo presenta el bajo nivel con un 44,2%; seguido por un nivel medio del 28,8% y como un nivel alto del desempeño laboral en dicha dimensión un 26,9%.

Tabla 5

Tabla cruzada, Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias

GESTION DE RECURSOS TOTAL		DESEMPEÑO LABORAL			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Bajo	Recuento	43	0	4	47
	% del total	41,3%	0,0%	3,8%	45,2%
Medio	Recuento	1	27	4	32
	% del total	1,0%	26,0%	3,8%	30,8%
Alto	Recuento	1	4	20	25
	% del total	1,0%	3,8%	19,2%	24,0%
Total	Recuento	45	31	28	104
	% del total	43,3%	29,8%	26,9%	100,0%

Fuente: Instrumentos de recolección

En la tabla 5 se puede apreciar que el 41,3% de los trabajadores tienen un nivel de gestión de recursos y un desempeño laboral bajo; el 26,0% de dichos trabajadores manifestaron tener un nivel de gestión de recursos y un nivel desempeño laboral medio; y un 19,2% nivel alto de gestión de recursos y desempeño laboral.

Como se puede evidenciar existe un elevado número de trabajadores de la institución evaluada que manifestaron que existe una deficiente gestión de los recursos y una elevada cantidad de trabajadores con niveles bajo de desempeño laboral.

4.2. RESULTADOS INFERENCIALES

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia.

Ha: Existe relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia.

Tabla 6

Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias

	Rho de Spearman	Desempeño laboral
Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	0,809
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	104

Fuente: Instrumentos de recolección

Prueba de hipótesis

Ho: No existe relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias.

Ha: Existe relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia.

Criterio de decisión estadística:

- Si el valor de P (significancia asintótica bilateral) es menor que 0,05 se debe rechazar la Ho.
- Si el valor de P (significancia asintótica bilateral) es mayor o igual que 0,05 se debe aceptar la Ho.

Rango de decisión para la correlación de rho de Spearman (Martínez et al. 2019):

- Desde 0 a 0,25, significa una correlación de nivel Escasa.
- Desde 0,26 a 0,50 significa una correlación de nivel Débil
- De 0,51 hasta 0,75 significa una correlación de nivel moderada
- Y de 0,76 hasta el valor de 1,00 significa una correlación fuerte.

Decisión estadística:

Se rechaza la H_0 a nivel de significación de 0,05.

Puesto que el valor "P" fue de 0,000 con lo cual expresamos que existe relación entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia. En relación al grado de correlación utilizando la rho de Spearman, hemos podido evidenciar que el valor fue de 0,809 con lo cual expresamos que existe una fuerte correlación entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre el mantenimiento de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias.

Ha: Existe relación entre el mantenimiento y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias.

Tabla 7

Mantenimiento de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias

	Rho de Spearman	Desempeño laboral
Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	0,884
	Sig. (bilateral)	0,000
Dimensión 1: Mantenimiento de las personas	N	104

Fuente: Instrumentos de recolección

Prueba de hipótesis

Ho: No existe relación entre el mantenimiento de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias.

Ha: Existe relación entre el mantenimiento y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias.

Criterio de decisión estadística:

- Si el valor de P (significancia asintótica bilateral) es menor que 0,05 se debe rechazar la Ho.

- Si el valor de P (significancia asintótica bilateral) es mayor o igual que 0,05 se debe aceptar la Ho.

Rango de decisión para la correlación de rho de Spearman (Martínez et al. 2019):

- Desde 0 a 0,25, significa una correlación de nivel Escasa.
- Desde 0,26 a 0,50 significa una correlación de nivel Débil
- De 0,51 hasta 0,75 significa una correlación de nivel moderada
- Y de 0,76 hasta el valor de 1,00 significa una correlación fuerte.

Decisión estadística:

Se rechaza la Ho a nivel de significación de 0,05.

Puesto que el valor "P" fue de 0,000 con lo cual expresamos que existe relación entre el mantenimiento de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias. En relación al grado de correlación utilizando la rho de Spearman, hemos podido evidenciar que el valor fue de 0,884 con lo cual expresamos que existe una fuerte correlación entre el mantenimiento de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre el desarrollo de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias.

Ha: Existe relación entre el desarrollo de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias.

Tabla 8

Desarrollo de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias

	Rho de Spearman	Desempeño laboral
Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	0,768
	Sig. (bilateral)	0,000
Dimensión 2: Desarrollo de las personas	N	104

Fuente: Instrumentos de recolección

Prueba de hipótesis

Ho: No existe relación entre el desarrollo de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias.

Ha: Existe relación entre el desarrollo de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias.

Criterio de decisión estadística:

- Si el valor de P (significancia asintótica bilateral) es menor que 0,05 se debe rechazar la Ho.
- Si el valor de P (significancia asintótica bilateral) es mayor o igual que 0,05 se debe aceptar la Ho.

Rango de decisión para la correlación de rho de Spearman (Martínez et al. 2019):

- Desde 0 a 0,25, significa una correlación de nivel Escasa.
- Desde 0,26 a 0,50 significa una correlación de nivel Débil
- De 0,51 hasta 0,75 significa una correlación de nivel moderada
- Y de 0,76 hasta el valor de 1,00 significa una correlación fuerte.

Decisión estadística:

Se rechaza la H_0 a nivel de significación de 0,05.

Puesto que el valor "P" fue de 0,000 con lo cual expresamos que existe relación entre el desarrollo de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias. En relación al grado de correlación utilizando la rho de Spearman, hemos podido evidenciar que el valor fue de 0,768 con lo cual expresamos que existe una fuerte correlación entre el desarrollo de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre el control de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia.

Ha: Existe relación entre el control de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia.

Tabla 9

Control de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias

	Rho de Spearman	Desempeño laboral
Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	0,837
Dimensión 2: Control de las personas	Sig. (bilateral)	0,000
	N	104

Fuente: Instrumentos de recolección

Prueba de hipótesis

Ho: No existe relación entre el control de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia.

Ha: Existe relación entre el control de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia.

Criterio de decisión estadística:

- Si el valor de P (significancia asintótica bilateral) es menor que 0,05 se debe rechazar la Ho.
- Si el valor de P (significancia asintótica bilateral) es mayor o igual que 0,05 se debe aceptar la Ho.

Rango de decisión para la correlación de rho de Spearman (Martínez et al. 2019):

- Desde 0 a 0,25, significa una correlación de nivel Escasa.
- Desde 0,26 a 0,50 significa una correlación de nivel Débil
- De 0,51 hasta 0,75 significa una correlación de nivel moderada
- Y de 0,76 hasta el valor de 1,00 significa una correlación fuerte.

Decisión estadística:

Se rechaza la H_0 a nivel de significación de 0,05.

Puesto que el valor "P" fue de 0,000 con lo cual expresamos que existe relación entre el control de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia. En relación al grado de correlación utilizando la rho de Spearman, hemos podido evidenciar que el valor fue de 0,837 con lo cual expresamos que existe una fuerte correlación entre el control de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo demostrar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia, en el año 2022.

Es así como nuestra investigación se centró en la idea que una adecuada gestión de recursos humanos favorecerá en el incremento del desempeño laboral. A razón de ello los hallazgos de este estudio muestran la importancia del papel que desempeña la gestión de recurso en el compromiso de los empleados en el logro de los objetivos de desempeño en el hospital de emergencia donde se llevó a cabo nuestra investigación.

Se tiene evidencia que la Organización Mundial de la Salud (OMS) encontró un impacto positivo y directo entre la gestión de los recursos humanos y el desempeño de los profesionales de la salud.

En relación con el grado de correlación utilizando la rho de Spearman, hemos podido evidenciar que el valor fue de 0,809 con lo cual expresamos que existe una fuerte correlación entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el hospital de emergencia.

Dichos resultados hallados en el párrafo anterior fueron semejantes con estudios llevados a cabo a nivel internacional por Bhatti, MK, Soomro, BA. (2021), quienes evidenciaron que un mejor desempeño laboral a través de gestión de recursos adecuados proporcionaría equidad en salud y no violaría los derechos humanos fundamentales.

Nuestros resultados, fueron también semejante a lo expresados por Wang, Hsueh-Feng; Chen, Yu-Chia (2021), quienes mostraron que hubo una correlación

significativa entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en un grupo de profesionales de enfermería.

Siguiendo la línea de estudios semejantes a nuestros resultados Jeroen G. Meijerink E. Beijer y Anna C. (2021) encontraron que los recursos personales/laborales y las actitudes laborales median parcialmente la relación positiva entre las prácticas de recursos humanos informadas por los empleados y el desempeño de los empleados.

Siguiente la línea del párrafo anterior Alsafadi, Y., & Altahat, S. (2021), demostraron que las prácticas de gestión de recursos humanos tuvieron un impacto positivo en desempeño laboral, así como la satisfacción laboral y sus componentes (estabilidad y enriquecimiento laborales). Los hallazgos de este estudio muestran la importancia del papel que juegan la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados en el logro de los objetivos de desempeño de los recursos humanos.

Cuando discutimos nuestros resultados con investigaciones a nivel nacional pudimos evidenciar que el estudio de Chalco (2018) realizado en Lima, llegó a la conclusión que la gestión de recursos humanos y desempeño laboral en trabajadores de la Universidad Autónoma del Perú estaban directamente asociadas con un nivel de correlación de Pearson 0.956 y un $p < 0.05$, dichos resultados son claramente semejante a los resultados de nuestro estudio.

Asimismo, Arellano (2018) llegó a la conclusión de que existe una correlación de 0,780 entre la gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores. Estos hallazgos son consistentes con lo señalado por Alvarado & Pinduisaca (2019), quienes mencionaron que los factores que influyen en la motivación en el lugar de trabajo, el clima, las condiciones laborales y la compensación son los que incentivan a los empleados a comprometerse con las actividades y metas

organizacionales de la institución. Además, se observa que existe una relación entre la gestión estratégica y el desempeño operativo ya que el análisis estadístico del coeficiente de correlación de Pearson alcanzó un valor de 0,506 (correlación moderadamente positiva) y el valor p fue igual a cero ($p < 0,05$). Dicho de otro modo, si los representantes de la agencia gestionan mejor la estrategia, los empleados tendrán un menor rendimiento en el trabajo, demostrarán el cumplimiento de los objetivos asignados y participarán en el desarrollo de las actividades previstas en el plan de trabajo. Para conseguirlo, las organizaciones deben contar con personal cualificado, conocedor de las actividades a realizar y dotado de todas las herramientas necesarias para un trabajo eficiente.

En relación a la segunda, tercera y cuarta conclusión donde se evidencio que el grado de correlación entre las dimensiones de la gestión de recursos humanos como fueron el Mantenimiento de las personas ($\rho = 0,884$); el desarrollo de las personas ($\rho = 0,768$) y el Control de las personas ($\rho = 0,837$) con el desempeño laboral tuvieron correlaciones altas. Dichos resultados concuerdan claramente con los datos obtenidos por Huaman J (2022), donde la correlación entre la primera dimensión que trata sobre la retención de talento humano y el desempeño laboral se obtuvo una rho Spearman de 0,765 lo cual expreso una correlación alta. Y acerca de la segunda dimensión llamada el control de las personas, al momento de correlacionar con el desempeño laboral se obtuvo una rho Spearman de 0,194.

También concuerda con los estudios que llevo a cabo Requejo (2022) en Cajamarca quien examina la gestión de los recursos humanos y el desempeño ocupacional. Los resultados de la gestión de los recursos en cuanto a la gestión del empleo mostraron un nivel inferior del 30%, un nivel medio del 44% y un nivel

superior del 26%. A continuación, el desempeño laboral mostró un nivel inferior del 40%, un nivel medio del 36% y un nivel superior del 24%. Existe una correlación Rho de Spearman de 0,678 entre la gestión de recursos y la satisfacción laboral.

En relación a la primera variable trata de la gestión de recursos de los trabajadores de un hospital de emergencia, como se observa el nivel de gestión de recursos humanos es bajo en un 45,2%, seguido de un nivel de gestión medio con un 30,8% y solo un 24% de los profesionales manifestaron que tener un nivel de recursos humanos alto. Evidentemente dichos resultados concuerdan claramente con nuestra realidad planteada en nuestro capítulo I.

Dichos resultados concuerdan con la investigación que Chalco (2018) realizó, donde se evidenció que el resultado principal demostró que el 50% de los trabajadores mostraron una gestión administrativa alta, y cuyas dimensiones mostraron que el 45% del área científica tuvo una calificación de un nivel medio, el 52% del área pedagógica fue calificada con un alto valor y el 40% del área actitudinal obtuvo un nivel bajo.

En consonancia con los hallazgos del párrafo anterior, pudimos demostrar que nuestros hallazgos respecto a la gestión de recursos son similares a los de Gonzales (2019), en los que el 58% de los participantes está de acuerdo con la gestión de una institución académica, pero difieren de los de Cerdán (2020), quien ubica la gestión administrativa en un nivel regular (55%); ambos estudios ponen énfasis en este tema.

Al analizar la segunda variable la cual fue el desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia, pudimos observar que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores fue bajo en un 43,3%, seguido de un nivel

de desempeño laboral medio con un 29,8% y solo un 26,9% de los profesionales manifestaron que tener un nivel de desempeño laboral alto. Evidentemente, estos resultados están en consonancia con nuestra realidad expuesta en el primer capítulo. Estos resultados coinciden con los del estudio de Morales E., que examinó el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras. Sus hallazgos revelaron que las enfermeras tienen bajos niveles de sentimientos positivos hacia su lugar de trabajo o están desinteresadas, por lo que es importante evaluar cada uno de los aspectos de la satisfacción ocupacional y establecer estrategias que fomenten comportamientos positivos en los trabajadores que luego tengan un impacto.

Al analizar las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia, podemos evidenciar que la primera dimensión del desempeño laboral llamada "Resultados", se pudo analizar que el mayor porcentaje lo presenta el bajo nivel con un 43,3%; seguido por un nivel medio del 29,8% y como un nivel alto un 26,9%. Acerca de la segunda dimensión del desempeño laboral llamada "Resultados", se pudo analizar que el mayor porcentaje lo presenta el bajo nivel con un 44,2%; seguido por un nivel medio del 28,8% y como un nivel alto del desempeño laboral en dicha dimensión un 26,9%.

Dichos resultados concuerdan con la investigación de Carrión B. utilizando las mismas dimensiones en su estudio. Esto difiere de lo descubierto por Calcina M. quien descubrió que las enfermeras de su estudio no reportaron altos niveles de satisfacción; esto puede deberse a las diferentes realidades del MINSA y EsSalud. El mayor porcentaje de insatisfacción se encontró en la dimensión desempeño en la tarea (21,3%), que incluye el desempeño profesional, circunstancia que no se muestra en otros estudios como el de Carrión B.

Nuestros resultados fueron muy similares a los de Muoz (2021), quien afirma que el 63% de los trabajadores sanitarios presentan un nivel de desempeño laboral que oscila entre pobre y extremadamente pobre, mientras que Cerdán (2020) sitúa la cifra en el 55%, siendo la motivación el factor clave que influye en el desempeño laboral.

Acerca de las limitaciones que tuvimos en la investigación se presentó en la recolección de datos. Pues la técnica que utilizamos fue la encuesta, la cual fue aplicada a los trabajadores administrativos del hospital de emergencias. Los instrumentos que utilizamos fueron dos: el primero fue el instrumento para medir la gestión de recursos humanos y el segundo fue el instrumento que pudo medir el desempeño laboral. Los dos instrumentos fueron validados por tres expertos. Así mismo ambos instrumentos fueron aplicados a los trabajadores administrativos del hospital de emergencias.

El estudio tiene algunas limitaciones que deberían abordarse en el futuro.

En primer lugar, no logramos contar con la autorización para la recolección de datos con los trabajadores dentro de la institución, por ello se pidió la sugerencia al docente, y este recomendó realizarla al momento de la salida de los trabajadores. Es así como se procedió a realizar la recolección de datos a la hora de salida de los colaboradores y fuera de la institución, de esta manera obtuvimos la recolección de datos de forma Extramural. También se aplicó el instrumento de forma virtual con un formulario de Google y también con un formulario impreso. En segundo lugar, las variables del estudio se evaluaron mediante mediciones autoinformadas y sólo desde el punto de vista de los trabajadores, por lo que no se puede descartar por completo el sesgo. Por lo tanto, los estudios futuros deberían incorporar datos

de múltiples fuentes para validar aún más las relaciones entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en los hospitales. En tercer lugar, los participantes en el estudio procedían de una sola área del hospital, lo que puede limitar la generalización de estos resultados. Por lo tanto, se sugiere una investigación multicéntrica para su posterior estudio. Por último, el estudio sólo investigó la relación entre la gestión de recursos humanos (GRH) y el desempeño laboral. Es necesario examinar otros mediadores (como la satisfacción y el compromiso laborales) en futuros estudios.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Como conclusión general evidenciamos que el valor “P” fue 0,000 con lo cual expresamos que existe relación entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia. En relación al grado de correlación utilizando la rho de Spearman, hemos podido evidenciar que el valor fue de 0,809 con lo cual expresamos que existe una fuerte correlación entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral.

Segunda: Al buscar la relación entre el Mantenimiento de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia, evidenciamos un valor “P” fue de 0,000 con lo cual expresamos que existe relación entre el mantenimiento de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias. En relación al grado de correlación utilizando la rho de Spearman, hemos podido evidenciar que el valor fue de 0,884 con lo cual expresamos que existe una fuerte correlación entre el mantenimiento de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias.

Tercera: Al buscar la relación entre el desarrollo de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia, se evidencio que el valor “P” fue de 0,000 con lo cual expresamos que existe relación entre el desarrollo de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias. En relación al grado de correlación utilizando la rho de Spearman, hemos podido evidenciar que el valor fue de 0,768 con lo cual expresamos que

existe una fuerte correlación entre el desarrollo de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencias.

Cuarta: Acerca de la relación entre el Control de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia, obtuvimos un valor de "P" que fue de 0,000 con lo cual expresamos que existe relación entre el control de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia. En relación al grado de correlación utilizando la rho de Spearman, hemos podido evidenciar que el valor fue de 0,837 con lo cual expresamos que existe una fuerte correlación entre el control de las personas y desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Recomendamos a nuestra institución donde realizamos nuestra investigación poder mayor énfasis en la gestión de los recursos con el fin de mejorar los desempeños laborales de los trabajadores que viene laborando. Se recomienda realizar programas y actividades que comprometan a la mejora de las competencias en la gestión de recursos humanos de los trabajadores en un hospital de emergencia, dirigidos específicamente al personal administrativo y directivo, para el mejoramiento en la institución y en sus diferentes áreas laborales. Se recomienda capacitar periódicamente tanto a los directivos como a los trabajadores, enfatizando métodos y estrategias para mejorar la gestión administrativa que se lleva a cabo y así poder incrementar el desempeño laboral.

Segunda: Se sugiere el planeamiento y desarrollo de actividades ligadas a capacitaciones dirigidas a los coordinadores de servicios y principales jefes de áreas, con la intención de mejorar el manejo y la relación con los profesionales que laboran en sus determinadas áreas, ya que eso ayudaría a que sea vea reflejada una intención notable de mejora para el desarrollo de su personal, por ende, poder obtener una mejor atención para el usuario clínico hospitalario. Se recomienda ejemplificar o mencionar situaciones donde se deba realizar la toma de decisiones, proponiendo: Políticas, procedimientos, estrategias y tácticas. Y también se recomienda fomentar cambios en la organización que contemple: división del trabajo, departamentalización, jerarquización y coordinación.

Tercera: Es necesario fomentar adecuado desempeño laboral, ello estará directamente relacionado con la gestión que las autoridades sanitarias brinden en cada institución hospitalaria que administre. Con respecto a los resultados encontrados, se sugiere la proyección y ejecución de charlas y capacitaciones y estas sean perennes, para identificar las falencias y los motivos de las mismas en relación al desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia, para así desarrollar, plantear y exponer estrategias con el fin de mejorar la actividad laboral en la institución. Así mismo también recomendamos favorecer a la dirección que contemple: Motivación, liderazgo, comunicación y supervisión.

Cuarta: Se recomienda efectuar estrategias y programas de motivación hacia los trabajadores con el objetivo de mantener un buen clima laboral entre gestión de recursos humanos y colaboradores y que también se otorgue el reconocimiento de los logros de los trabajadores, programas de reconocimiento, boletines informativos que permitan que cada colaborador se sienta significativo y lo valorado que es su esfuerzo y dedicación dentro de la institución. Se recomienda impulsar mejoras en el control que contemple: Establecimiento de estándares, medición, comparación y acción correctiva.

REFERENCIAS

- Alsafadi, Y., & Altahat, S. (2021). Human Resource Management Practices and Employee Performance: The Role of Job Satisfaction. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 519–529. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO1.519>
- Armijos, F. B., Bermúdez, A. I. y Mora, N. V. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Revista Universidad y Sociedad*. 11(4), 163-170. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Avey, J. B., Luthans, F., y Jensen, S. M. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Human Resource Management*, 48 (2), 677–693.
- Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., y Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22 (5), 127–152.
- Arellano, J. (2018). Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL – Pasco, 2018. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26868>
- Bardoel, E. A., Pettit, T. M., De Cieri, H., y McMillan, L. (2014). Employee resilience: An emerging challenge for HRM. *Asia-Pacific Journal of Human Resources*, 52(2), 279–297.
- Bhatti, MK, Soomro, BA y Shah, N. (2021). Ambiente laboral y desempeño entre las enfermeras: una forma significativa de superar la violación de los derechos humanos en el sector de la salud. *Revista Internacional de Derechos Humanos en la Atención Médica*, 2 (2), 45-49. <https://doi.org/10.1108/IJHRH-03-2021-0064>
- Bartram, T., Karimi, L., Stanton, P., y Leggat, S. (2014). Social identification: Linking high performance work systems, psychological empowerment and quality of patient care. *The International Journal of Human Resource Management*, 25 (2), 2401–2419.
- Boxall, P., y Purcell, J. (2011). *Strategy and human resource management* (3rd ed.). Basingstoke, England: Palgrave Macmillan.

- Camino, S. (2020). *Modelo de Gestión Administrativa para el Departamento Financiero de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador*. [Tesis maestría, Universidad Tecnológica Israel]. Repositorio institucional de la Universidad Tecnológica Israel. <http://157.100.241.244/bitstream/47000/2597/1/UISRAEL-EC-MASTERADMP-378.242-2020-036.pdf>
- Cooke, F. L. (2009). A decade of transformation of HRM in China: A review of literature and suggestions for future studies. *Asia-Pacific Journal of Human Resources*, 47 (4), 6–40.
- Cooke, F. L., Cooper, B., Bartram, T., Wang, J., y Mei, H. (2019). Mapping the relationships between high-performance work systems, employee resilience and engagement: a study of the banking industry in China. *The International Journal of Human Resource Management*, 30(8), 1239-1260. [10.1080/09585192.2015.1137618](https://doi.org/10.1080/09585192.2015.1137618)
- Chumbile, Y. (2020). *Gerencia estratégica y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de San Marcos, Provincia de Huari*. [Tesis maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Coutu, D. L. (2002). How resilience works. *Harvard Business Review*, 80 (2), 46–56.
- Chalco, F. (2018). *La gestión Administrativa y el desempeño en la Universidad Autónoma del Perú – Villa el Salvador*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17436>
- Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano*. Cuarta Ed. México. Mcgraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. y Schuler, R. (2007). *La gestión de recursos humanos* (3ª ed.). España: McGraw-Hill/ Interamericana de España, S.A.
- Evans, W. R., & Davis, W. D. (2005). High-performance work systems and organizational performance: The mediating role of internal social structure. *Journal of Management*, 31 (3), 758–775.
- Espinoza, O. (2018). *Capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo*. [Tesis maestría,

Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11654>

- Fonseca A, Martel S. *investigación científica en salud con enfoque cuantitativo*. 1st ed. Huánuco: Unheval; 2012.
- Fredrickson, B. L. (2002). *Positive emotions*. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 120–134). Oxford, England: Oxford University Press.
- Gagné, M. (2009). A model of knowledge-sharing motivation. *Human Resource Management, 48*, 571–589.
- Gittell, J. H., y Douglass, A. (2012). Relational bureaucracy: Structuring reciprocal relationships into roles. *Academy of Management Review, 37*, 709–733.
- Huaman J (2022). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de las micro redes de la unidad ejecutora 405 red de salud Huamalíes*. [Tesis maestría, Universidad de Huánuco]. Universidad de Huánuco.
- Hunter, L. W., & Katz, H. C. (2012). The impact of globalization on human resource management and employment relations in the US automobile and banking industries. *The International Journal of Human Resource Management, 23*, 1983–1998.
- Jensen, J., Patel, P., & Messersmith, J. (2013). High-performance work systems and job control: Consequences for anxiety, work overload, and turnover intentions. *Journal of Management, 39*, 1699–1724.
- Jeroen G. Meijerink, Susanne E. Beijer y Anna C. y Bos N (2021). Un metanálisis de los mecanismos de mediación entre los informes de los empleados sobre la gestión de recursos humanos y el desempeño de los empleados: ¿diferentes vías para informes descriptivos y evaluativos?, *The International Journal of Gestión de recursos humanos, 32*(2), 394-442. [10.1080/09585192.2020.1810737](https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1810737)
- Kooij, D. T. A. M., Guest, D. E., Clinton, M., Knight, T., Jansen, P. G. W., y Dikkers, J. S. E. (2013). How the impact of HR practices on employee well-being and performance changes with age. *Human Resource Management Journal, 23* (2), 18–35.

- Lengnick, C. A., Beck, T. E., y Lengnick, M. L. (2011). Developing a capacity for organizational resilience through strategic human resource management. *Human Resource Management Review*, 21, 243–255.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., y Peterson, S. J. (2010). The development and resulting performance impact of positive psychological capital. *Human Resource Development Quarterly*, 21, 41–67.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541–572.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Li, W. (2005). The psychological capital of Chinese workers: Exploring the relationship with performance. *Management and Organization Review*, 1, 249–271.
- Luthans, F., Vogelgesang, G., y Lester, P. (2006). Developing the psychological capital of resiliency. *Human Resource Development Review*, 5, 25–44.
- Macky, K., & Boxall, P. (2008). High-involvement work processes, work intensification and employee well-being: A study of New Zealand worker experiences. *Asia-Pacific Journal of Human Resources*, 46, 38–55.
- Mariappanadar, S. (2012). The harm indicators of negative externality of efficiency focused organizational practices. *International Journal of Social Economics*, 39, 209–220.
- Martínez R, Tuya L, Martínez M, Pérez A, & Cánovas A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2) Recuperado en 24 de julio de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es.
- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56, 227–238.
- Masten, A. S., y Reed, M. G. (2002). *Resilience in development*. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 74–88). Oxford, England: Oxford University Press.
- Montoya C, Boyero M (2018). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica*

"Visión de Futuro", 20(2),1-20. 1669-7634.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>

- Moenkemeyer, G., Hoegl, M., y Weiss, M. (2012). Innovator resilience potential: A process perspective of individual resilience as influenced by innovation project termination. *Human Relations*, 65, 627–655.
- Muntane J. introducción a la investigación básica. RAPD ONLINE. 2015: 13 (3).
<file:///C:/Users/Asus/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003.pdf>
- Ollier A. (2010). Contributions of work–life and resilience initiatives to the individual/organization relationship. *Human Relations*, 63, 41–62.
- Ostroff, C., & Bowen, D. (2016). Reflections on the 2014-decade award: Is there strength in the construct of HR system strength? *Academy of Management Review*, 41, 196–214.
- Panchana, M. (2019). *El desempeño laboral y la gestión administrativa en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS en la provincia de Santa Elena*. [Tesis maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio institucional de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4902/1/UPSE-TDE-2019-0003.pdf>
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. [Tesis maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- Peterson, S. J., Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Zhang, Z. (2011). Psychological capital and employee performance: A latent growth modelling approach. *Personnel Psychology*, 64, 427–450.
- Pituch, K., & Stapleton, L. (2012). Distinguishing between cross- and cluster-level mediation processes in the cluster randomized trial. *Sociological Methods & Research*, 41, 630–670.
- Podsakoff, P. M., McKenzie, S. B., y Podsakoff, N. P. (2012). Sources of method bias in social science research and recommendations on how to control it. *Annual Review of Psychology*, 65, 539–569.

- Posthuma, R. A., Campion, M. C., Masimova, M., & Campion, M. A. (2013). A high performance work practices taxonomy: Integrating the literature and directing future research. *Journal of Management*, 39, 1184–1220.
- Preacher, K. J., & Selig, J. P. (2012). Advantages of Monte Carlo confidence intervals for indirect effects. *Communication Methods and Measures*, 6, 77–98.
- Requejo J (2022). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz, Cajamarca*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. Universidad César Vallejo.
- Rhemtulla, M., Brosseau P. E., y Savalei, V. (2012). When can categorical variables be treated as continuous? A comparison of robust continuous and categorical SEM estimation methods under suboptimal conditions. *Psychological Methods*, 17, 354–373.
- Robertson, I., & Cooper, C. (2011). *Well-being: Productivity and happiness at work*. Basingstoke, England: Palgrave Macmillan.
- Rojas, R. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Privada Juan Mejía Baca en la ciudad de Chiclayo 2017*. [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32207>
- Sánchez, M. Sánchez, M. (2018). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. Pág. 110-117 <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Saleh, I., Abu Afifa, M., & Alsufy, F. (2020). Does earnings quality affect companies' performance? New evidence from the Jordanian market. *Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 7(11), 33-43. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no11.033>
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2003). *Research methods for business students* (3rd ed.). London, England: Prentice Hall.
- Schneider, B. (1983). Work climates: An interactionist-perspective. In N. W. Feimer & E. S. Geller (Eds.), *Environment Psychology* (pp. 106–128). New York, NY: Praiger.
- Solano, K., Brito, C., Pérez, A., Bolívar, J. y Salas, C. (2019). Calidad de vida como agente dinamizador del desempeño laboral en universidades públicas.

<https://revistas.curn.edu.co/index.php/aglala/article/view/1448>

- Takeuchi, R., Chen, G., & Lepak, D. P. (2009). Through the looking glass of a social system: Cross-level effects of high-performance work systems on employees' attitudes. *Personnel Psychology*, 62, 1–30.
- Valizade, D., Ogbonnaya, C., Tregaskis, O., & Forde, C. (2016). A mutual gains perspective on workplace partnership: Employee outcomes and the mediating role of the employment relations climate. *Human Resource Management Journal*, 26, 351–368.
- Vicente, W. (2018). Gestión Administrativa y su mejora en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. [Tesis maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1016>
- Wang F; Chen Y, y Yang F. (2021). Relationship between transformational leadership and nurses' job performance: The mediating effect of psychological safety. *Scientific Journal Publishers*. 49 (5), 2021, pp. 1-12(12). <https://doi.org/10.2224/sbp.9712>
- Wood, S., van Veldhoven, M., Croon, M., y De Menezes, L. (2012). Enriched job design, high involvement management and organizational performance: The mediating role of job satisfaction and well-being. *Human Relations*, 65 (2), 419–445.
- Zouari, G. y Abdelhedi, M. (2021) Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. [Satisfacción del cliente en la era digital: evidencia de la banca islamica]. *Journal of innovation and Entrepreneurship*. Article number: 9 (3) 45-59. <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>
- Zacharatos, A., Barling, J., & Iverson, R. (2005). High-performance work systems and occupational safety. *Journal of Applied Psychology*, 90, 77–93.
- Zhang, M., Zhu, C. J., Dowling, P. J., & Bartram, T. (2013). Exploring the effects of high-performance work systems (HPWS) on the work-related well-being of Chinese hospital employees. *The International Journal of Human Resource Management*, 24, 3196–3212.

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de las variables

Variable gestión de recursos humanos

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Gestión de recursos humanos podemos definirlo por Chiavenato (2000), como la gestión de personas e instituciones. Estos dos elementos están vinculados entre sí porque uno depende del otro, con el objetivo de lograr objetivos personales y organizacionales. Se incluyen en la definición de los recursos humanos como la selección, el reclutamiento, la formación, la remuneración y como punto final la evaluación del desempeño laboral.	La gestión de recursos humanos será medida a través de tres dimensiones que son: mantenimiento, desarrollo y control de las personas. Para ello se hará uso de una encuesta que consta de 36 ítems.	Mantenimiento de las personas	Prestaciones sociales Seguridad e higiene	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Desarrollo de las personas	Entrenamiento Desarrollo de personal	
			Control de las personas	Sistema de información Auditoria de personal	

Variable desempeño laboral

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
DESEMPEÑO LABORAL	Según Werther y Davis (2008), la autoevaluación del desempeño laboral incluye los siguientes puntos: En los casos en que el objetivo es fomentar el desarrollo individual, y la evaluación por los mismos trabajadores es una herramienta de evaluación de uso frecuente. Cuando los trabajadores se evalúan así mismos, es menos probable que adopten un comportamiento negativo, que es una característica que fomenta el desarrollo personal	El desempeño laboral será medido a través de dos dimensiones que son: competencias y resultado de tareas. Para ello se hará uso de una encuesta que consta de 31 ítems.	Competencias	Habilidad y conocimientos Actitudes	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Resultado de tareas	Productividad Calidad de trabajo	

Anexo 2: Instrumento de recolección

Cuestionario: Gestión de recursos humanos

Estimado (a) con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la gestión de recursos humanos en la institución relacionado con el desempeño laboral del personal de salud de la institución donde Ud. trabaja, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Marque con una **(X)** la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Edad: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Tiempo de servicio laboral: _____

Cargo que desempeña: _____

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

VARIABLE 1: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
Ítems	Dimensión 1: Mantenimiento de recursos humanos	N	C	A	C S	S
	Indicador: Prestaciones Sociales					
1.	La institución donde labora, le brinda los beneficios sociales vacacionales que por ley que corresponden al trabajador.					
2.	La institución le brinda asistencia médica- hospitalaria en caso de padecer algún accidente laboral.					
3.	En caso de maternidad, la institución le brinda los derechos exigidos por la legislación laboral.					
4.	La institución cuenta con alguna asociación recreativa o club recreacional para paseos y excursiones de sus trabajadores.					
5.	En su area Ud. recibe áreas de descanso, durante las guardias, en los intervalos de trabajo.					
6.	Cuenta Ud. con un comedor en el lugar donde labora.					
	Indicador: Higiene y Seguridad					
7.	La cantidad de luminosidad y condiciones atmosféricas como temperatura presente en su servicio son los adecuado.					

8.	Ud. en su área trabajo, recibe constantemente sonidos indeseables continuos como ruidos de ventiladores, motores, bombas de infusión, maquinas, etc.					
9.	El area cuenta con condiciones físicas inadecuadas como instalación eléctrica con cables desprotegidos, piso resbaladizo, etc.; que podrían originar alguna caída, quemadura u otro tipo de accidente laboral.					
10.	En su area, los dispositivos de emergencia como los extintores se encuentran en un punto accesible y están en buenas condiciones de funcionamiento.					
11.	La institución cuenta con personal suficiente y calificado, de control de vigilancia para medidas preventivas de robos y agresiones al personal de salud.					
12	La institución brinda a sus colaboradores las barreras protectoras de bioseguridad como guantes, mascarillas, gorra, etc.; para la protección de su salud y prevención de enfermedades.					
Dimensión 2 : Desarrollo de recursos humanos						
Indicador: Entrenamiento						
13.	Las capacitaciones que recibe en su area se caracterizan por ser claros y dinámicos, bajo la supervisión de su jefe inmediato.					
14.	Las capacitaciones que le brinda la institución, Ud. cree que son suficientes para lograr una amplia gama de conocimientos y así potencializar su desempeño.					
15.	El personal que labora en el area, está interesado y participa activamente en las actividades de capacitación para mejorar su rendimiento.					
16.	En su area, Ud. cree que recibe oportunidades para potencializar sus competencias como conocimientos, habilidades y actitudes que favorezcan su rendimiento laboral.					
17.	En su area, Ud. recibe oportunidades para desarrollar habilidades o destrezas (ser empático, tener buen juicio, etc.)					
18	En su area, Ud. recibe oportunidades para de desarrollar actitudes positivas o favorables para la relación con sus compañeros (ser flexible al cambio, ser entusiasta, ser responsable, etc.)					

Indicador: Desarrollo del Personal						
19.	En su area, se incentiva el desarrollo de habilidades donde se privilegian la empatía, creatividad, innovación, motivación, entusiasmo y el fomento de los buenos valores.					
20.	La institución fomenta programas de actividades culturales, deportivas y recreativas para el desarrollo personal de sus trabajadores.					
21.	La institución realiza periódicamente programas de despistaje de enfermedades para sus trabajadores profesionales.					
22	En su area se fomenta un clima favorable para el desarrollo de las personas, en cuanto al trabajo en equipo y las relaciones interpersonales favorables entre los trabajadores.					

23.	El area donde labora, le brinda a Ud. la oportunidad de participar en comisiones de trabajo, donde participa activamente en la toma de decisiones, para el goce de más oportunidades de crecimiento.					
24.	En su area se realizan rotaciones de áreas de trabajo, o cargos de mayor complejidad o responsabilidad, con la intención de enriquecer su desarrollo laboral.					
Dimensión 3 : Control de recursos humanos						
Indicador: Sistemas de información						
25.	La institución cuenta con un boletín informativo que le permite mantenerse informado sobre los registros de productividad y los niveles de desempeño laboral alcanzados.					
26.	En el area, Ud. recibe información sobre el registro de los empleados: Total de empleados que trabajan en ella, total de horas de trabajo, y registro de rotación del personal.					
27.	En el area, Ud. recibe información sobre informe del número de empleados por sección y cargos que desempeñan.					
28.	En el area, Ud. recibe información sobre el número de faltas, ausencias e índices de ausentismo laboral por sección.					
29.	En el area, Ud. recibe información sobre registros de sanidad: enfermedades por clase, detección de defectos físicos del personal.					
30.	En el area, Ud. recibe información sobre la frecuencia, intensidad y clases de accidentes laborales.					
Indicador : Auditoria de las personas						
31.	En su area, está en marcha algún programa concreto de mejora de la productividad (enriquecimiento del puesto de trabajo, gestión de la calidad, entre otros).					
32.	La institución dispone de algún sistema de retribución por méritos o de incentivos a su personal.					
33.	Ud. se encuentra satisfecho con los formularios de evaluación del rendimiento que se emplean para las diferentes categorías de empleados.					
34.	La institución en forma periódica efectúa un análisis de las necesidades de formación al personal.					
35.	Existe algún sistema para animar a los jefes supervisores, coordinadores, a ayudar a los empleados a desarrollar sus competencias.					
36.	Existen políticas en la institución, respecto a la prevención de accidentes y de las enfermedades laborales					

Cuestionario: Desempeño laboral

Estimado (a) con el presente cuestionario pretendemos obtener información referido al desempeño laboral, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar los procesos inherentes a la institución.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Edad: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Cargo que desempeña: _____

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Ítems	DIMENSIÓN 1: COMPETENCIAS	Valoración				
		N	C	A	Cs	S
	Indicador : Conocimientos y habilidades					
1.	Ud. conoce y se siente identificado con la misión, visión de su institución y del área donde labora.					
2.	Ud. tiene conocimiento amplio sobre su puesto de trabajo bajo su responsabilidad.					
3	Ud. tiene conocimiento sobre el análisis situacional y entorno en el que se desenvuelve la institución.					
4	Ud. se presenta de manera puntual en cuanto a horarios de trabajo.					
5	Ud. posee la habilidad de saber administrar su tiempo dedicado a sus funciones laborales.					
6	Ud. en su área, presenta buen criterio para la toma de decisiones.					
7	Ud. en su área, presenta habilidad para resolver problemas o situaciones, crear e innovar.					

Indicador : Actitudes						
8.	Ud. es sumamente responsable, utiliza y cuida los materiales y equipos de trabajo.					
9.	Ud. muestra suficiente energía en el desempeño de su trabajo.					
10.	Ud. posee gran capacidad para relacionarse interpersonalmente y trabajar en equipo con sus compañeros.					
11.	Ud. tiene capacidad para crear nuevas ideas. Es creativo y tiene buenas ideas en su tarea.					
12.	Ud. esta dispuesto a colaborar y ayudar a sus compañeros de trabajo.					

13.	Ud. es flexible y permeable al cambio.					
14.	Ud. orienta su esfuerzo al logro de óptimos resultados.					
15.	Ud. posee actitud emprendedora para llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados.					
	Dimensión 2: Resultados	N	C	A	Cs	S
	Indicador: Productividad					
16.	Ud. realiza gran cantidad de tareas en un tiempo prudente.					
17.	Ud. siempre cumple de manera oportuna con sus tareas y objetivos prefijados en su horario laboral.					
18.	Ud. utiliza de manera óptima los recursos para la obtención de sus tareas.					
19.	Ud. cree satisfacer las exigencias en su trabajo.					
20.	Ud. es muy rápido en el logro de las tareas encomendadas					
21.	Ud. presenta esfuerzo en cumplir metas prefijadas.					
22.	Ud. no solo presenta esfuerzo para sus tareas, sino también interés y motivación para realizarlos.					
23.	Ud. cree que la cantidad de tareas se suficiente para cumplir con las metas prefijadas.					
	Indicador: Calidad del trabajo					
24.	Ud. es cuidadoso en la planificación y ejecución de sus tareas					
25.	Ud. se esmera en el servicio lo que le permite cumplir con todos sus objetivos planteados.					
26.	Ud. es ordenado en la ejecución de sus tareas.					
27.	Ud. procura ser preciso en la ejecución de sus tareas.					
28.	Ud. presta mucha atención que las condiciones de trabajo sean óptimas para la buena ejecución de sus tareas.					
29.	Ud. considera que la satisfacción laboral conduce a un mejor desempeño					
30.	Ud. cree que su trabajo no es satisfactorio para el servicio					
31.	En el resultado de su trabajo, Ud. Comete errores.					

Anexo 3: Fichas técnicas

Ficha técnica: Gestión de recursos humanos

- Instrumento 1: Gestión de recursos humanos
- Autora: Lopez Amasifen Wendy Fiorella
- Nombre del instrumento: Gestión de recursos humanos
- Objetivo: Determinar el nivel de la gestión de los recursos humanos percibido por el personal de salud de un hospital de emergencias.
- Lugar de aplicación: Hospital de emergencias villa el salvador
- Fecha de aplicación: 2022
- Forma de aplicación: Directa - individual
- Tiempo de duración: 15 - 20 minutos
- Items: 36 preguntas
- Puntuación: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.

Ficha técnica: Desempeño laboral

- Instrumento 2: Desempeño laboral
- Autora: Lopez Amasifen Wendy Fiorella
- Nombre del instrumento: Desempeño laboral
- Objetivo: Determinar el nivel de desempeño laboral del personal de salud de un hospital de emergencias.
- Fecha de aplicación: 2022
- Forma de aplicación: Directa - individual
- Tiempo de duración: 15 – 20 minutos
- Items: 31 preguntas
- Puntuación: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca

Anexo 4: cálculo de la muestra

El tamaño de la muestra fue calculado con la formula siguiente: (Aguilar, 2005)

$$n = \frac{N \cdot Z_{\sigma}^2 \cdot P \cdot Q}{e^2(N - 1) + Z_{\sigma}^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

n = Donde n expresa la muestra

N = Donde N expresa a la población

Z = Expresa en nivel de confianza 95%

e = Donde expresa el error máximo (5%)

p = Éxito (0.5)

Q = Fracaso (0.5)

$$n = \frac{143 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(143 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 104$$

Nuestra muestra fueron 104 trabajadores administrativos de un hospital de emergencias.

**Anexo 5: Tabla baremos
Gestión de recursos humanos**

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

Variable y dimensiones /Niveles	Bajo	Medio	Alto
Dimensión 1: Mantenimiento de recursos humanos	12 A 27	28 A 43	44 A 60
Dimensión 2 : Desarrollo de recursos humanos	12 A 27	28 A 43	44 A 60
Dimensión 3 : Control de recursos humanos	12 A 27	28 A 43	44 A 60
Gestión de recursos humanos	36 A 83	84 A 130	131 A 180

Desempeño laboral

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

Variable y dimensiones /Niveles	Bajo	Medio	Alto
Dimensión 1: competencias	15 A 34	35 A 54	55 A 75
Dimensión 2: Resultados	16 A 37	38 A 59	60 A 80
Desempeño laboral	31 A 70	71 A 110	111 A 155

Anexo 6: Certificado de validez

Certificado de validez de contenido de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTION DE RECURSOS HUMANOS.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: MANTENIMIENTO DE LAS PERSONAS							
1	La institución donde labora, le brinda los beneficios sociales vacacionales que por ley que corresponden al trabajador.	X		X		X		
2	La institución le brinda asistencia médica- hospitalaria en caso de padecer algún accidente laboral.	X		X		X		
3	En caso de maternidad, la institución le brinda los derechos exigidos por la legislación laboral.	X		X		X		
4	La institución cuenta con alguna asociación recreativa o club recreacional para paseos y excursiones de sus trabajadores.	X		X		X		
5	En su area Ud. recibe áreas de descanso, durante las guardias, en los intervalos de trabajo.	X		X		X		
6	Cuenta Ud. con un comedor en el lugar donde labora.	X		X		X		
7	La cantidad de luminosidad y condiciones atmosféricas como temperatura presente en su área son los adecuado.	X		X		X		
8	Ud. en su área trabajo, recibe constantemente sonidos indeseables continuos como ruidos de ventiladores, motores, bombas de infusión, maquinas, etc.	X		X		X		
9	El area cuenta con condiciones físicas inadecuadas como instalación eléctrica con cables desprotegidos, piso resbaladizo, etc.; que podrían originar alguna caída, quemadura u otro tipo de accidente laboral.	X		X		X		
10	En su area, los dispositivos de emergencia como los extintores se encuentran en un punto accesible y están en buenas condiciones de	X		X		X		

	funcionamiento.							
11	La institución cuenta con personal suficiente y calificado, de control de vigilancia para medidas preventivas de robos y agresiones al personal de salud.	X		X		X		
12	La institución brinda a sus trabajadores las barreras protectoras de bioseguridad como guantes, mascarillas, gorra, etc.; para la protección de su salud y prevención de enfermedades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: DESARROLLO DE LAS PERSONAS	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Las capacitaciones que recibe en su servicio se caracterizan por ser claros y dinámicos, bajo la supervisión de su jefe inmediato.	X		X		X		
14	Las capacitaciones que le brinda la institución, Ud. cree que son suficientes para lograr una amplia gama de conocimientos y así potencializar su desempeño.	X		X		X		
15	El personal que labora en el área, está interesado y participa activamente en las actividades de capacitación para mejorar su rendimiento.	X		X		X		
16	En su servicio, Ud. cree que recibe oportunidades para potencializar sus competencias como conocimientos, habilidades y actitudes que favorezcan su rendimiento laboral.	X		X		X		
17	En su servicio, Ud. recibe oportunidades para desarrollar habilidades o destrezas (ser empático, tener buen juicio, etc.) dentro de su área de trabajo.	X		X		X		
18	En su servicio, Ud. recibe oportunidades para desarrollar actitudes positivas o favorables para la relación con sus compañeros (ser flexible al cambio, ser entusiasta, ser responsable, etc.	X		X		X		

19	En su area, se incentiva el desarrollo de habilidades donde se privilegian la empatía, creatividad, innovación, motivación, entusiasmo y el fomento de los buenos valores.	X		X		X		
20	La institución fomenta programas de actividades culturales, deportivas y recreativas para el desarrollo personal de sus trabajadores.	X		X		X		
21	La institución realiza periódicamente programas de despistaje de enfermedades para sus trabajadores profesionales.	X		X		X		
22	En su area se fomenta un clima favorable para el desarrollo de las personas, en cuanto al trabajo en equipo y las relaciones interpersonales favorables entre los trabajadores.	X		X		X		
23	El area donde labora, le brinda a Ud. la oportunidad de participar en comisiones de trabajo, donde participa activamente en la toma de decisiones, para el goce de más oportunidades de crecimiento.	X		X		X		
24	En su area se realizan rotaciones de áreas de trabajo, o cargos de mayor complejidad o responsabilidad, con la intención de enriquecer su desarrollo laboral.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CONTROL DE LAS PERSONAS	Si	No	Si	No	Si	No	
25	La institución cuenta con un boletín informativo que le permite mantenerse informado sobre los registros de productividad y los niveles de desempeño laboral alcanzados.	X		X		X		
26	En el area, Ud. recibe información sobre el registro de los empleados: Total de empleados que trabajan en ella, total de horas de trabajo, y registro de rotación del personal.	X		X		X		
27	En el area, Ud. recibe información sobre informe del número de empleados por sección y cargos que desempeñan.	X		X		X		
28	En el area, Ud. recibe información sobre el número de faltas, ausencias e índices de ausentismo laboral por sección.	X		X		X		

29	En el area, Ud. recibe información sobre registros de sanidad: enfermedades por clase, detección de defectos físicos del personal	X		X		X		
30	En el area, Ud. recibe información sobre la frecuencia, intensidad y clases de accidentes laborales.	X		X		X		
31	En su area, está en marcha algún programa concreto de mejora de la productividad (enriquecimiento del puesto de trabajo, gestión de la calidad, entre otros).	X		X		X		
32	La institución dispone de algún sistema de retribución por méritos o de incentivos a su personal.	X		X		X		
33	Ud. se encuentra satisfecho con los formularios de evaluación del rendimiento que se emplean para las diferentes categorías de empleados.	X		X		X		
34	La institución en forma periódica efectúa un análisis de las necesidades de formación al personal.	X		X		X		
35	Existe algún sistema para animar a los jefes supervisores, coordinadores, a ayudar a los empleados a desarrollar sus competencias.	X		X		X		
36	Existen políticas en la institución, respecto a la prevención de accidentes y de las enfermedades laborales.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. CHECYA SEGURA JORGE

DNI: 42626532

Especialidad del validador: MAGISTER EN SALUD PUBLICA Y DOCENCIA UNIVERSITARIA.

Lima, 10 de junio de 2022.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir a dimensión.

Mg. JORGE CHECYA SEGURA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia 2		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMPETENCIAS							
1	Ud. conoce y se siente identificado con la misión, visión de su institución y del servicio donde labora.	X		X		X		
2	Ud. tiene conocimiento amplio sobre su puesto de trabajo bajo su responsabilidad.	X		X		X		
3	Ud. tiene conocimiento sobre el análisis situacional y entorno en el que se desenvuelve la institución.	X		X		X		
4	Ud. se presenta de manera puntual en cuanto a horarios de trabajo.	X		X		X		
5	Ud. posee la habilidad de saber administrar su tiempo dedicado a sus funciones laborales.	X		X		X		
6	Ud. en su servicio, presenta buen criterio para la toma de decisiones.	X		X		X		
7	Ud. en su servicio, presenta habilidad para resolver problemas o situaciones, crear e innovar.	X		X		X		
8	Ud. es sumamente responsable, utiliza y cuida los materiales y equipos de trabajo.	X		X		X		
9	Ud. muestra suficiente energía en el desempeño de su trabajo.	X		X		X		
10	Ud. posee gran capacidad para relacionarse interpersonalmente y trabajar en equipo con sus compañeros.	X		X		X		
11	Ud. tiene capacidad para crear nuevas ideas. Es creativo y tiene buenas ideas en su servicio.	X		X		X		
12	Ud. esta dispuesto a colaborar y ayudar a sus compañeros de trabajo.	X		X		X		

13	Ud. es flexible y permeable al cambio.	X		X		X		
14	Ud. orienta su esfuerzo al logro de óptimos resultados.	X		X		X		
15	Ud. posee actitud emprendedora para llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: RESULTADOS	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Ud. realiza gran cantidad de tareas en un tiempo prudente.	X		X		X		
17	Ud. siempre cumple de manera oportuna con sus tareas y objetivos prefijados en su turno.	X		X		X		
18	Ud. utiliza de manera óptima los recursos para la obtención de sus tareas.	X		X		X		
19	Ud. cree satisfacer las exigencias en su trabajo.	X		X		X		
20	Ud. es muy rápido en el logro de las tareas encomendadas.	X		X		X		
21	Ud. presenta esfuerzo en cumplir metas prefijadas	X		X		X		
22	Ud. no solo presenta esfuerzo para sus tareas, sino también interés y motivación para realizarlos.	X		X		X		
23	Ud. cree que la cantidad de tareas es suficiente para cumplir con las metas prefijadas	X		X		X		
24	Ud. es cuidadoso en la planificación y ejecución de sus tareas.	X		X		X		
25	Ud. se esmera en el área lo que le permite cumplir con todos sus objetivos planteados.	X		X		X		
26	Ud. es ordenado en la ejecución de sus tareas.	X		X		X		
27	Ud. procura ser preciso en la ejecución de sus tareas.	X		X		X		
28	Ud. presta mucha atención que las condiciones de trabajo sean óptimas para la buena ejecución de sus tareas.	X		X		X		
29	Ud. considera que la satisfacción laboral conduce a un mejor desempeño.	X		X		X		
30	Ud. cree que su trabajo no es satisfactorio para el servicio	X		X		X		
31	En el resultado de su trabajo, Ud. Comete errores.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. CHECYA SEGURA JORGE

DNI: 42626532

Especialidad del validador: MAGISTER EN SALUD PUBLICA Y DOCENCIA UNIVERSITARIA.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir a dimensión.



Lima, 10 de junio de 2022.

Certificado de validez de contenido de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: MANTENIMIENTO DE LAS PERSONAS							
1	La institución donde labora, le brinda los beneficios sociales vacacionales que por ley que corresponden al trabajador.	X		X		X		
2	La institución le brinda asistencia médica- hospitalaria en caso de padecer algún accidente laboral.	X		X		X		
3	En caso de maternidad, la institución le brinda los derechos exigidos por la legislación laboral.	X		X		X		
4	La institución cuenta con alguna asociación recreativa o club recreacional para paseos y excursiones de sus trabajadores.	X		X		X		
5	En su área Ud. recibe áreas de descanso, durante las guardias, en los intervalos de trabajo.	X		X		X		
6	Cuenta Ud. con un comedor en el lugar donde labora.	X		X		X		
7	La cantidad de luminosidad y condiciones atmosféricas como temperatura presente en su área son los adecuados.	X		X		X		
8	Ud. en su área de trabajo, recibe constantemente sonidos indeseables continuos como ruidos de ventiladores, motores, bombas de infusión, máquinas, etc.	X		X		X		
9	El área cuenta con condiciones físicas inadecuadas como instalación eléctrica con cables desprotegidos, piso resbaladizo, etc.; que podrían originar alguna caída, quemadura u otro tipo de accidente laboral.	X		X		X		
10	En su área, los dispositivos de emergencia como los extintores se encuentran en un punto accesible y están en buenas condiciones de	X		X		X		

	funcionamiento.							
11	La institución cuenta con personal suficiente y calificado, de control de vigilancia para medidas preventivas de robos y agresiones al personal de salud.	X		X		X		
12	La institución brinda a sus trabajadores las barreras protectoras de bioseguridad como guantes, mascarillas, gorra, etc.; para la protección de su salud y prevención de enfermedades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: DESARROLLO DE LAS PERSONAS	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Las capacitaciones que recibe en su servicio se caracterizan por ser claros y dinámicos, bajo la supervisión de su jefe inmediato.	X		X		X		
14	Las capacitaciones que le brinda la institución, Ud. cree que son suficientes para lograr una amplia gama de conocimientos y así potencializar su desempeño.	X		X		X		
15	El personal que labora en el área, está interesado y participa activamente en las actividades de capacitación para mejorar su rendimiento.	X		X		X		
16	En su servicio, Ud. cree que recibe oportunidades para potencializar sus competencias como conocimientos, habilidades y actitudes que favorezcan su rendimiento laboral.	X		X		X		
17	En su servicio, Ud. recibe oportunidades para desarrollar habilidades o destrezas (ser empático, tener buen juicio, etc.) dentro de su área de trabajo.	X		X		X		
18	En su servicio, Ud. recibe oportunidades para desarrollar actitudes positivas o favorables para la relación con sus compañeros (ser flexible al cambio, ser entusiasta, ser responsable, etc.	X		X		X		
19	En su área, se incentiva el desarrollo de habilidades donde se privilegian la empatía, creatividad, innovación, motivación, entusiasmo y el fomento de los buenos valores.	X		X		X		

20	La institución fomenta programas de actividades culturales, deportivas y recreativas para el desarrollo personal de sus trabajadores.	X		X		X	
21	La institución realiza periódicamente programas de despistaje de enfermedades para sus trabajadores profesionales.	X		X		X	
22	En su area se fomenta un clima favorable para el desarrollo de las personas, en cuanto al trabajo en equipo y las relaciones interpersonales favorables entre los trabajadores.	X		X		X	
23	El area donde labora, le brinda a Ud. la oportunidad de participar en comisiones de trabajo, donde participa activamente en la toma de decisiones, para el goce de más oportunidades de crecimiento.	X		X		X	
24	En su area se realizan rotaciones de áreas de trabajo, o cargos de mayor complejidad o responsabilidad, con la intención de enriquecer su desarrollo laboral.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: CONTROL DE LAS PERSONAS	Si	No	Si	No	Si	No
25	La institución cuenta con un boletín informativo que le permite mantenerse informado sobre los registros de productividad y los niveles de desempeño laboral alcanzados.	X		X		X	
26	En el area, Ud. recibe información sobre el registro de los empleados: Total de empleados que trabajan en ella, total de horas de trabajo, y registro de rotación del personal.	X		X		X	
27	En el area, Ud. recibe información sobre informe del número de empleados por sección y cargos que desempeñan.	X		X		X	
28	En el area, Ud. recibe información sobre el número de faltas, ausencias e índices de ausentismo laboral por sección.	X		X		X	
29	En el area, Ud. recibe información sobre registros de sanidad: enfermedades por clase, detección de defectos físicos del personal	X		X		X	

31	En su area, está en marcha algún programa concreto de mejora de la productividad(enriquecimiento del puesto de trabajo, gestión de la calidad, entre otros).	X		X		X	
32	La institución dispone de algún sistema de retribución por méritos o de incentivos a su personal.	X		X		X	
33	Ud. se encuentra satisfecho con los formularios de evaluación del rendimiento que se emplean para las diferentes categorías de empleados.	X		X		X	
34	La institución en forma periódica efectúa un análisis de las necesidades de formación al personal.	X		X		X	
35	Existe algún sistema para animar a los jefes supervisores, coordinadores, a ayudar a los empleados a desarrollar sus competencias.	X		X		X	
36	Existen políticas en la institución, respecto a la prevención de accidentes y de las enfermedades laborales.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. DEL CAMPO SANCHEZ JAVIER EDWIN

DNI:1

0763305Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN MEDICINA INTEGRAL Y GESTION EN SALUD

Lima, 10 de junio de 2022.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir a dimensión.

DR. JAVIER EDWIN DEL CAMPO SANCHEZ



Firmado digitalmente por:
DEL CAMPO SANCHEZ JAVIER
EDWIN FIR 10763305 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 18/06/2022 08:39:01-0500

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMPETENCIAS							
1	Ud. conoce y se siente identificado con la misión, visión de su institución y del servicio donde labora.	X		X		X		
2	Ud. tiene conocimiento amplio sobre su puesto de trabajo bajo su responsabilidad.	X		X		X		
3	Ud. tiene conocimiento sobre el análisis situacional y entorno en el que se desenvuelve la institución.	X		X		X		
4	Ud. se presenta de manera puntual en cuanto a horarios de trabajo.	X		X		X		
5	Ud. posee la habilidad de saber administrar su tiempo dedicado a sus funciones laborales.	X		X		X		
6	Ud. en su servicio, presenta buen criterio para la toma de decisiones.	X		X		X		
7	Ud. en su servicio, presenta habilidad para resolver problemas o situaciones, crear e innovar.	X		X		X		
8	Ud. es sumamente responsable, utiliza y cuida los materiales y equipos de trabajo.	X		X		X		
9	Ud. muestra suficiente energía en el desempeño de su trabajo.	X		X		X		
10	Ud. posee gran capacidad para relacionarse interpersonalmente y trabajar en equipo con sus compañeros.	X		X		X		
11	Ud. tiene capacidad para crear nuevas ideas. Es creativo y tiene buenas ideas en su servicio.	X		X		X		
12	Ud. esta dispuesto a colaborar y ayudar a sus compañeros de trabajo.	X		X		X		

14	Ud. orienta su esfuerzo al logro de óptimos resultados.	X		X		X		
15	Ud. posee actitud emprendedora para llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: RESULTADOS		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Ud. realiza gran cantidad de tareas en un tiempo prudente.	X		X		X		
17	Ud. siempre cumple de manera oportuna con sus tareas y objetivos prefijados en su turno.	X		X		X		
18	Ud. utiliza de manera óptima los recursos para la obtención de sus tareas.	X		X		X		
19	Ud. cree satisfacer las exigencias en su trabajo.	X		X		X		
20	Ud. es muy rápido en el logro de las tareas encomendadas.	X		X		X		
21	Ud. presenta esfuerzo en cumplir metas prefijadas	X		X		X		
22	Ud. no solo presenta esfuerzo para sus tareas, sino también interés y motivación para realizarlos.	X		X		X		
23	Ud. cree que la cantidad de tareas es suficiente para cumplir con las metas prefijadas	X		X		X		
24	Ud. es cuidadoso en la planificación y ejecución de sus tareas.	X		X		X		
25	Ud. se esmera en el área lo que le permite cumplir con todos sus objetivos planteados.	X		X		X		
26	Ud. es ordenado en la ejecución de sus tareas.	X		X		X		
27	Ud. procura ser preciso en la ejecución de sus tareas.	X		X		X		
28	Ud. presta mucha atención que las condiciones de trabajo sean óptimas para la buena ejecución de sus tareas.	X		X		X		
29	Ud. considera que la satisfacción laboral conduce a un mejor desempeño.	X		X		X		
30	Ud. cree que su trabajo no es satisfactorio para el servicio	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No**

aplicable [] **Apellidos y nombres del juez validador. Dr. DEL CAMPO SANCHEZ JAVIER EDWIN**

DNI:10763305

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN MEDICINA INTEGRAL Y GESTION EN SALUD

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión especifica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medira dimensión.

.....
DR. JAVIER EDWIN DEL CAMPO SANCHEZ



Firmado digitalmente por:
DEL CAMPO SANCHEZ JAVIER
EDWIN FIR 10763305 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 18/06/2022 08:40:04-0500

Certificado de validez de contenido de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia'		Relevancia		Claridad'		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION 1: MANTENIMIENTO DE LAS PERSONAS							
1	La institución donde labora. le brinda los beneficios sociales vacacionales que por ley que corresponden al trabajador.	X		X		X		
2	La institución le brinda asistencia médica- hospitalaria en caso de padecer algún accidente laboral.	X		X		X		
3	En caso de maternidad. la institución le brinda los derechos exigidos por la legislación laboral.	X		X		X		
4	La institución cuenta con alguna asociación recreativa o club recreacional para paseos y excursiones de sus trabajadores.	X		X		X		
5	En su área Ud. recibe áreas de descanso, durante Yes guardías. en los intervalos de	X		X		X		
6	Cuenta Ud. con un comedor en el lugar donde labora.	X		X		X		
7	La cantidad de luminosidad y condiciones atmosféricas como temperatura presentes en su área son los adecuados.	X		X		X		
8	Ud. en su área trabajo. recibe constantemente sonidos indeseables continuos como ruidos de ventiladores, motores. bombas de inyección, máquinas, etc.	X		X		X		

9	El Brea cuenta con condiciones físicas inadecuadas como instalación eléctrica con cables desprotegidos, piso resbaladizo, etc.; que podrían originar alguna caída, quemadura u otro tipo de accidente laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Funcionamiento.							
17	1.a institución cuenta con personal suficiente y calificado, de control de vigilancia para mediar y prevenir hechos de robos y agresiones al personal de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	La Institución brinda a sus trabajadores las barreras protectoras de bioseguridad como guantes, mascarillas, gorra, etc.; para la protección de su salud y prevención de enfermedades.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 2: DESARROLLO DE LAS PERSONAS			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Las capacitaciones que recibe en su servicio se caracterizan por ser claras y dinámicas, bajo la supervisión directa y inmediata.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Las capacitaciones que le brinda la institución, Ud. cree que son suficientes para lograr una amplia gama de conocimientos y así potencializar su desempeño.							
15	El personal que labora en el área, está interesado y participa activamente en las actividades de capacitación para mejorar su rendimiento.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	En su servicio, Ud. cree que recibe oportunidades para potencializar sus competencias como conocimientos, habilidades y actitudes que favorezcan su rendimiento laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
17	En su servicio, Ud. recibe oportunidades para desarrollar habilidades o destrezas (ser empático, tener buen juicio, etc.) dentro de su área de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	En su servicio, Ud. recibe oportunidades para desarrollar actitudes positivas o favorables para su relación con sus compañeros (ser flexible al cambio, ser entusiasta, ser responsable), etc.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

20	La institución Fomenta programas de actividades culturales, deportivas y recreativas para el desarrollo personal de sus trabajadores.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	La institución realiza periódicamente programas de asistencia y de enfermedades para sus trabajadores profesionales.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	En su área se fomenta un clima favorable para el desarrollo de las personas, en cuanto al trabajo en equipo y las relaciones interpersonales favorables entre los trabajadores.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	El área donde labora, le brinda a Ud. la oportunidad de participar en comisiones de trabajo, donde participa activamente en la toma de decisiones, para el goce de más oportunidades de crecimiento.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	En su área se realizan funciones de áreas de trabajo, o cargos de mayor complejidad o responsabilidad, con la intención de enriquecer su desarrollo laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN 3: CONTROL DE LAS PERSONAS	Si	No	Si	No	Si	No
25	La institución cuenta con un boletín informativo que le permite mantenerse informado sobre los registros de productividad y los niveles de desempeño laboral alcanzados	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	En el área, Ud. recibe información sobre el registro de los empleados: Total de empleados que trabajan en ella, total de horas de trabajo, y registro de rotación del personal.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
27	En el área, Ud. recibe información sobre el informe del número de empleados por sección y cargos que desempeñan.					<input checked="" type="checkbox"/>	
28	En el área, Ud. recibe información sobre el número de faltas, ausencias e índices de ausentismo laboral por sección.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
29	En el área, Ud. recibe información sobre registros de sanidad: enfermedades por clase, detección de defectos físicos del personal	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
30	En el área, Ud. recibe información sobre la frecuencia, intensidad y clases de accidentes laborales.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

31	En su arma, está en marcha alBU0 programa concreto de mejora de la productividad (enriquecimiento del puesto de trabajo, gestión de la calidad, entre otros).	X		X		X		
32	La institución dispone de algún sistema de retroalimentación por méritos o de incentivos a su personal.	X		X		X		
33	Ud. se encuentra satisfecho con los formularios de evaluación del rendimiento que se emplean para las diferentes categorías de empleados.	X		X		X		
34	La institución en forma periódica efectúa un análisis de las necesidades de formación al personal.	X		X		X		
35	Existe algún sistema para animar a los jefes supervisores, coordinadores a ayudar a los empleados a desarrollar sus competencias.	X		X		X		
36	Existen políticas en la institución, respecto a la prevención de accidentes y de las enfermedades laborales.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [1] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg^E RODR] UEZ RIVAS ABRAHAM DNI:
d0416s39

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN GESTION EN SALUD

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
' Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo' **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice **suficiencia** cuando los ítems planteados son suficientes para medir a dimensión.

Lima, 10 de junio de
2022.



Abraham Rodríguez Rivas
MEDICO CIRUJANO
C.M.P. 45719

Dr. ABRAHAM RODRIGUEZ RIVAS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMPETENCIAS							
1	Ud. conoce y se siente identificado con la misión, visión de su institución y del servicio donde labora.	X		X		X		
2	Ud. tiene conocimiento amplio sobre Su puesto de trabajo bajo su responsabilidad.	X		X		X		
3	Ud. tiene conocimiento sobre el análisis situacional y entorno en el que se desenvuelve la institución.	X		X		X		
4	Ud. se presenta de manera puntual en cuanto a horarios de Trabajo.	X		X		X		
5	Ud. posee la habilidad de saber administrar su tiempo dedicado a sus Funciones laborales.	X		X		X		
6	Ud. en su servicio, presenta buen criterio para la toma de decisiones.	X		X		X		
7	Ud. en su servicio, presenta habilidad para resolver problemas o situaciones, crear e	X		X		X		
8	Ud. es sumamente responsable, utiliza y cuida los materiales y equipos de trabajo.	X		X		X		
9	Ud. muestra suficiente energía en el desempeño de su trabajo.	X		X		X		
10	Ud. posee gran capacidad para relacionarse interpersonalmente y trabajar en equipo con sus compañeros.	X		X		X		
11	Ud. tiene capacidad para crear nuevas ideas. Es creativo y tiene buenas ideas en su servicio.	X		X		X		
12	Ud. está dispuesto a colaborar y ayudar a sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
13	Ud. es flexible y permeable al cambio.	X		X		X		

14	Ud. orienta su esfuerzo al logro de óptimos resultados.	X		X		X	
15	Ud. posee actitud emprendedora para llegar a la excelencia y enlazarlos en los resultados.	X		X		X	
	DIMENSION 2: RESULTADOS	Si	No	Si	No	Si	No
16	Ud. realiza gran cantidad de tareas en un tiempo prudente.	X		X		X	
17	Ud. siempre cumple de manera oportuna con sus tareas y objetivos prefijados en su turno.	X		X		X	
18	Ud. utiliza de manera óptima los recursos para la obtención de sus tareas.	X		X		X	
19	Ud. cree satisfacer las exigencias en su trabajo.	X		X		X	
20	Ud. es muy rápido en el logro de las tareas encomendadas.	X		X		X	
21	Ud. presenta esfuerzo en cumplir metas prefijadas	X		X		X	
22	Ud. no solo presenta esfuerzo para sus tareas sino también interés y motivación para realizarlos	X		X		X	
23	Ud. cree que la cantidad de tareas es suficiente para cumplir con las metas prefijadas	X					
24	Ud. es cuidadoso en la planificación y ejecución de sus tareas.	X		X		X	
25	Ud. se compromete en el área lo que le permite cumplir con todos sus objetivos planteados.	X		X		X	
26	Ud. es ordenado en la ejecución de sus tareas.	X		X		X	
27	Ud. procura ser preciso en la ejecución de sus tareas.	X		X		X	
28	Ud. presta mucha atención que las condiciones de trabajo sean óptimas para la buena ejecución de sus tareas.	X		X		X	
29	Ud. considere que la satisfacción laboral conduce a un mejor desempeño.	X		X		X	
30	Ud. cree que su trabajo no es satisfactorio para el servicio	X		X		X	
31	En el resultado de su trabajo, Ud. Comete errores.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable[] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. RODRIGUEZ RIVAS ABRAHAM

DNI: 40416639

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN GESTION EN SALUD

' Pertinencia. El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

* Relevancia: El ítem es apropiado para representar a) componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

J^tota: Suficiencia, se dice su suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir.

a dimensión.

Lima, 10 de junio de 2022.

Dr. ABRAHAM RODRIGUEZ RIVAS




Anexo 7: Confiabilidad estadística

VALIDEZ INTERNA DEL INSTRUMENTO DE RECURSOS HUMANOS

GESTION DE RECURSOS HUMANOS.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdidos	Columnas	Alineación
1 VAR00001	Númerico	8	0	La institución donde labora, le brinda los beneficios sociales vacacionales que por ley que corresponden al trabajador.	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
2 VAR00002	Númerico	8	0	La institución le brinda asistencia médica- hospitalaria en caso de padecer algún accidente laboral.	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
3 VAR00003	Númerico	8	0	En caso de maternidad, la institución le brinda los derechos exigidos por la legislación laboral.	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
4 VAR00004	Númerico	8	0	La institución cuenta con alguna asociación recreativa o club recreacional para paseos y excursiones de sus trabajadores.	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
5 VAR00005	Númerico	8	0	En su área Ud. recibe áreas de descanso, durante las guardias, en los intervalos de trabajo.	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
6 VAR00006	Númerico	8	0	Cuenta Ud. con un comedor en el lugar donde labora.	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
7 VAR00007	Númerico	8	0	La cantidad de luminosidad y condiciones atmosféricas como temperatura presente en su área son los adecuado	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
8 VAR00008	Númerico	8	0	Ud. en su área trabajo, recibe constantemente sonidos indeseables continuos como ruidos de ventiladores, motores, bombas de infusi...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
9 VAR00009	Númerico	8	0	El área cuenta con condiciones físicas inadecuadas como instalación eléctrica con cables desprotegidos, piso resbaladizo, etc., que...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
10 VAR00010	Númerico	8	0	En su área, los dispositivos de emergencia como los extintores se encuentran en un punto accesible y están en buenas condiciones	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
11 VAR00011	Númerico	8	0	La institución cuenta con personal suficiente y calificado, de control de vigilancia para medidas preventivas de robos y agresiones al p...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
12 VAR00012	Númerico	8	0	La institución brinda a sus trabajadores las barreras protectoras de bioseguridad como guantes, mascarillas, gorra, etc., para la protec...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
13 VAR00013	Númerico	8	0	Las capacitaciones que recibe en su servicio se caracterizan por ser claros y dinámicos, bajo la supervisión de su jefe inmediato.	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
14 VAR00014	Númerico	8	0	Las capacitaciones que le brinda la institución, Ud. cree que son suficientes para lograr una amplia gama de conocimientos y así pote...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
15 VAR00015	Númerico	8	0	El personal que labora en el área, está interesado y participa activamente en las actividades de capacitación para mejorar su rendimien...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
16 VAR00016	Númerico	8	0	En su servicio, Ud. cree que recibe oportunidades para potenciar sus competencias como conocimientos, habilidades y actitudes q...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
17 VAR00017	Númerico	8	0	En su servicio, Ud. recibe oportunidades para desarrollar habilidades o destrezas (ser empático, tener buen juicio, etc.) dentro de su...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
18 VAR00018	Númerico	8	0	En su servicio, Ud. recibe oportunidades para desarrollar actitudes positivas o favorables para la relación con sus compañeros (ser f...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
19 VAR00019	Númerico	8	0	En su área, se incentiva el desarrollo de habilidades donde se privilegian la empatía, creatividad, innovación, motivación, entusiasmo y...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
20 VAR00020	Númerico	8	0	La institución fomenta programas de actividades culturales, deportivas y recreativas para el desarrollo personal de sus trabajadores.	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
21 VAR00021	Númerico	8	0	La institución realiza periódicamente programas de despistaje de enfermedades para sus trabajadores profesionales.	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
22 VAR00022	Númerico	8	0	En su área se fomenta un clima favorable para el desarrollo de las personas, en cuanto al trabajo en equipo y las relaciones interpers...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
23 VAR00023	Númerico	8	0	El área donde labora, le brinda a Ud. la oportunidad de participar en comisiones de trabajo, donde participa activamente en la toma de...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
24 VAR00024	Númerico	8	0	En su área se realizan rotaciones de áreas de trabajo, o cargos de mayor complejidad o responsabilidad, con la intención de enriq...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
25 VAR00025	Númerico	8	0	La institución cuenta con un boletín informativo que le permite mantenerse informado sobre los registros de productividad y los nivele...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
26 VAR00026	Númerico	8	0	En el área, Ud. recibe información sobre el registro de los empleados. Total de empleados que trabajan en ella, total de horas de trabaj...	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
27 VAR00027	Númerico	8	0	En el área, Ud. recibe información sobre informe del número de empleados por sección y cargos que desempeñan.	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
28 VAR00028	Númerico	8	0	En el área, Ud. recibe información sobre el número de faltas, ausencias e índices de ausentismo laboral por sección.	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha
29 VAR00029	Númerico	8	0	En el área, Ud. recibe información sobre registros de sanidad, enfermedades por clase, detección de defectos físicos del personal	(1, Nunca)...	Ninguno	8	Derecha

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 01:37 p. m. 12/06/2022

GESTION DE RECURSOS HUMANOS.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	VAR00000	Vf
1	Siempre (5)	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Siempre (5)	Siempre (5)	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi
2	Siempre (5)	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Siempre (5)	Siempre (5)	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi
3	Siempre (5)	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre (5)	Siempre (5)	Casi siempre	Nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A
4	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Nunca	Nunca	Siempre (5)	Siempre (5)	Casi siempre	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi s
5	Siempre (5)	Nunca	Nunca	Siempre (5)	A veces	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Siempre (5)	Siempre (5)	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	A
6	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Casi siempre	Siempre (5)	Siempre (5)	A veces	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	A veces	Nunca	Casi siempre	A veces	Nunca	A veces	A
7	Siempre (5)	Nunca	Nunca	Siempre (5)	Siempre (5)	Nunca	Siempre (5)	Nunca	Nunca	Siempre (5)	Siempre (5)	Nunca	Nunca	Siempre (5)	Nunca	Nunca	A veces	A
8	Siempre (5)	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre (5)	Siempre (5)	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A
9	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Casi siempre	Casi siempre	Siempre (5)	Siempre (5)	Casi siempre	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	A veces	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siem	
10	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	A veces	Siempre (5)	Casi nunca	A veces	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi s	
11																		
12																		
13																		
14																		
15																		
16																		
17																		
18																		
19																		
20																		
21																		
22																		
23																		
24																		
25																		
26																		
27																		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 01:38 p. m. 12/06/2022

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	36

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
VAR00001	Númérico	8	0	Ud. conoce y se siente identificado con la misión, visión de su institución y del servicio donde labora.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal
VAR00002	Númérico	8	0	Ud. tiene conocimiento amplio sobre su puesto de trabajo bajo su responsabilidad.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00003	Númérico	8	0	Ud. tiene conocimiento sobre el análisis situacional y entorno en el que se desenvuelve la institución.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00004	Númérico	8	0	Ud. se presenta de manera puntual en cuanto a horarios de trabajo.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00005	Númérico	8	0	Ud. posee la habilidad de saber administrar su tiempo dedicado a sus funciones laborales.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00006	Númérico	8	0	Ud. en su servicio, presenta buen criterio para la toma de decisiones.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00007	Númérico	8	0	Ud. en su servicio, presenta habilidad para resolver problemas o situaciones, crear e innovar.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00008	Númérico	8	0	Ud. es sumamente responsable, utiliza y cuida los materiales y equipos de trabajo.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00009	Númérico	8	0	Ud. muestra suficiente energía en el desempeño de su trabajo.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00010	Númérico	8	0	Ud. posee gran capacidad para relacionarse interpersonalmente y trabajar en equipo con sus compañeros.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00011	Númérico	8	0	Ud. tiene capacidad para crear nuevas ideas. Es creativo y tiene buenas ideas en su servicio.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00012	Númérico	8	0	Ud. está dispuesto a colaborar y ayudar a sus compañeros de trabajo.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00013	Númérico	8	0	Ud. es flexible y permisible al cambio.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00014	Númérico	8	0	Ud. orienta su esfuerzo al logro de óptimos resultados.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00015	Númérico	8	0	Ud. posee actitud emprendedora para llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00016	Númérico	8	0	Ud. realiza gran cantidad de tareas en un tiempo prudente.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00017	Númérico	8	0	Ud. siempre cumple de manera oportuna con sus tareas y objetivos prefijados en su turno.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00018	Númérico	8	0	Ud. utiliza de manera óptima los recursos para la obtención de sus tareas.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00019	Númérico	8	0	Ud. cree satisfacer las exigencias en su trabajo.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00020	Númérico	8	0	Ud. es muy rápido en el logro de las tareas encomendadas.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00021	Númérico	8	0	Ud. presenta esfuerzo en cumplir metas prefijadas.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00022	Númérico	8	0	Ud. no solo presenta esfuerzo para sus tareas, sino también interés y motivación para realizarlos.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00023	Númérico	8	0	Ud. cree que la cantidad de tareas se es suficiente para cumplir con las metas prefijadas.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00024	Númérico	8	0	Ud. es cuidadoso en la planificación y ejecución de sus tareas.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00025	Númérico	8	0	Ud. se esmera en el área lo que le permite cumplir con todos sus objetivos planteados.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00026	Númérico	8	0	Ud. es ordenado en la ejecución de sus tareas.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00027	Númérico	8	0	Ud. procura ser preciso en la ejecución de sus tareas.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00028	Númérico	8	0	Ud. presta mucha atención que las condiciones de trabajo sean óptimas para la buena ejecución de sus tareas.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido
VAR00029	Númérico	8	0	Ud. considera que la satisfacción laboral conduce a un mejor desempeño.	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Desconocido

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 31 de 31 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	V#			
1	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre (5)	Casi siempre	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	A veces	Nunca	A veces	Siempre (5)	Casi siempre	Casi siempre	Siempre (5)	Nunca	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)		
2	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	A veces	Casi siempre	Siempre (5)	Nunca	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Nunca	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)		
3	Siempre (5)	Siempre (5)	Casi siempre	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	A veces	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	
4	Casi siempre	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Casi nunca	Siempre (5)	Casi siempre	Siempre (5)	Casi siempre	Siempre (5)	Casi siempre	Siempre (5)	Casi siempre	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	
5	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre (5)	Casi siempre	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	A veces	Siempre (5)	A veces	Siempre (5)	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
6	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre (5)	A veces	Casi siempre	Siempre (5)	Casi siempre	Siempre (5)	Casi siempre	Siempre (5)	Casi siempre	Siempre (5)	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
7	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre (5)	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre (5)	Casi siempre	Siempre (5)	Casi siempre	Siempre (5)	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
8	Siempre (5)	Siempre (5)	Casi siempre	Casi siempre	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)
9	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Casi siempre	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	A veces	Casi siempre	Siempre (5)	Siempre (5)	Casi siempre	Siempre (5)	Casi siempre	Siempre (5)	Casi siempre	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)
10	Siempre (5)	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)	Siempre (5)

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	31

Anexo 8. Resultados

Resultados

Tabla 10

Estadísticos de tendencia central sobre la edad de los trabajadores de un hospital de emergencia, 2022

		Edad
N	Válido	104
	Perdidos	0
Media		35,94
Mediana		33,00
Moda		33
Desv. Desviación		9,144
Mínimo		22
Máximo		59

Fuente: Instrumentos de recolección
Elaboración: López Amasifén, Wendy Fiorella

Interpretación:

La tabla 1, nos expresa que el promedio de edad es de $35,94 \pm 9,14$ años. donde el 50% de los trabajadores tienen más 33 años. y la edad mínima es de 22 años y la edad máxima 59 años.

Tabla 11

Frecuencia y porcentaje sobre el género y cargo laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia, 2022

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	46	44,0
Femenino	58	56,0
Total	100	100,0
Cargo laboral		
Administrativo	76	74,0
Asistencial	28	26,0
Total	104	100,0

Fuente: Instrumentos de recolección

Elaboración: López Amasifén, Wendy Fiorella

Interpretación:

Al analizar el género podemos evidenciar que el 56% de los trabajadores fueron mujeres y el 44% varones.

Y en relación con el cargo laboral e 74% son trabajadores administrativos y el 26% trabajadores asistenciales.

Tabla 12

Prueba de normalidad

GESTION DE RECURSOS TOTAL	Pruebas de normalidad ^a					
	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Estadístic o	gl	Sig.	Estadíst ico	gl	Sig.
Medio	,182	50	,000	,904	50	,001
Alto	,155	49	,005	,944	49	,022

Corrección de significación de Lilliefors

Criterios de decisión estadística

Si $p < .05$: Se rechaza la H_0 .

Si $p > .05$: Se acepta la H_0 .

Decisión estadística:

Se rechaza la H_0 en las variables Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral.

Interpretación:

La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores por ello utilizamos la prueba de Kolmogorov-Smirnov^b, donde la significancia asintótica fue de 0,00 con lo cual expresamos que la variable gestión de recursos no tiene distribución normal. Por lo cual realizaremos la prueba de correlación de Spearman.

Anexo 9: Consentimiento informado

Usted está siendo invitado(a) a participar en una investigación titulada: **Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores en un hospital de emergencias, 2022**

El objetivo del estudio es: Demostrar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de un hospital de emergencia, 2022

La presente investigación es conducida por la Lic. Wendy Fiorella López Amasifén. Los resultados del presente estudio serán parte de una tesis para optar el Grado de Maestra en Gestión Pública. Espero contar con su ayuda para alcanzar las metas de esta investigación, y su participación consistirá en responder un cuestionario virtual. Esto le tomará aproximadamente entre 15 a 20 minutos de su tiempo para la resolución. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el cuestionario le parece incomoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador.

Antemano agradezco su colaboración y permiso y con ello queremos resaltar la importancia de su participación.

Firma del participante

Anexo 10: Expertos en la validación de instrumentos

Se obtuvo la validación de los siguientes especialistas para las necesidades de la investigación:

Tabla 13

Validez por juicio de expertos del instrumento Gestión de recursos humanos

Expertos	Aplicable
Dr. Javier Del Campo Sanchez	Si hay suficiencia

Tabla 14

Validez por juicio de expertos del instrumento de desempeño laboral

Expertos	Aplicable
Dr. Javier Del Campo Sanchez	Si hay suficiencia

Tabla 15

Validez por juicio de expertos del instrumento Gestión de recursos humanos

Expertos	Aplicable
Dr. Abraham Rodriguez Rivas	Si hay suficiencia

Tabla 16

Validez por juicio de expertos del instrumento de desempeño laboral

Expertos	Aplicable
Dr. Abraham Rodriguez Rivas	Si hay suficiencia

Tabla 17

Validez por juicio de expertos del instrumento Gestión de recursos humanos

Expertos	Aplicable
Mg. Jorge Checya Segura	Si hay suficiencia

Tabla 18

Validez por juicio de expertos del instrumento de desempeño laboral

Expertos	Aplicable
Mg. Jorge Checya Segura	Si hay suficiencia

Confiabilidad del instrumento:

La confiabilidad, en palabras de Hernández, Fernández y Baptista (2014), es “la medida en que la aplicación del instrumento, al repetirse sobre el mismo sujeto u objeto, produce los mismos resultados”. El nivel de confianza que brindan las herramientas de investigación que se utilizarán en la muestra del estudio se denomina confiabilidad.

Mediante el uso de una muestra piloto, se evaluó la confiabilidad de los instrumentos (10 trabajadores de salud). Dado que los cuestionarios eran del tipo escala de Likert, se utilizó la prueba del Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach, que se utiliza para valores politómicos y muestra si el instrumento es confiable.

Tabla 19

Resultados de confiabilidad de la variable gestión de recursos humanos

Variable	Alfa de Cronbach	N° de Items
Gestión De Recursos Humanos	0.889	36

La variable Gestión de Recursos Humanos tiene un resultado Alfa de Cronbach de 0.889, lo que sugiere que se encuentra en un nivel de confiabilidad Alto, según los resultados de la prueba de confiabilidad del estudio de la Tabla 7.

Tabla 20

Resultados de confiabilidad de la variable Desempeño Laboral

Variable	Alfa de Cronbach	N° de Items
Desempeño laboral	0.817	31



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARCAUSTO CALLA WILFREDO HUMBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN UN HOSPITAL DE EMERGENCIA – 2022", cuyo autor es LOPEZ AMASIFEN WENDY FIORELLA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 17 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARCAUSTO CALLA WILFREDO HUMBERTO DNI: 04635825 ORCID 0000-0002-3218-871X	Firmado digitalmente por: WCARCAUSTOCALLA el 17-08-2022 13:13:31

Código documento Trilce: TRI - 0417926