



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal
administrativo de un centro hospitalario de La Victoria, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Aranibar Li, Sergio Andre (orcid.org/0000-0002-1851-3109)

ASESORA:

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (orcid.org/0000-0002-4906-895X)

CO-ASESORA

Dra. Julca Vera, Noemi Teresa (orcid.org/0000-0002-5469-2466)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social.

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta investigación desde lo más profundo de mi alma en primer lugar a nuestro padre celestial, a mi hija, a mi esposa y a mi madre que estuvieron conmigo en cada momento, dándome fuerzas y motivándome día a día para no caer.

Agradecimiento

Hago un agradecimiento a esta prestigiosa casa de estudios por darme la oportunidad de alcanzar mis metas. Además, a todos los profesores que me enseñaron a lo largo del desarrollo de esta maestría.

Por último, a mis compañeros, amigos, asesores y colegas, que me brindaron sus conocimientos y tiempo a lo largo del desarrollo de esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación:.....	16
3.2 Variables y Operacionalización:	17
3.3 Población, Muestra y Muestreo:	18
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:.....	19
3.5 Recolección De Datos y procedimientos:	21
3.6 Método de Análisis de Datos:.....	21
3.7 Aspectos Éticos:	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1 Escala de valoración de las respuestas	19
Tabla 2 Tabla de expertos validadores	20
Tabla 3 Resumen de procesamiento de casos	20
Tabla 4 Resumen de procesamiento de casos	20
Tabla 5 Estadísticos de fiabilidad, Alfa de Cronbach	21
Tabla 6 Descriptivo de la variable Gestión de Recursos Humanos.....	23
Tabla 7 Descriptivo variable Desempeño Laboral.....	24
Tabla 8 Dimensiones de la variable gestión de Recursos Humanos.....	25
Tabla 9 Dimensiones de la variable desempeño laboral	25
Tabla 10 Tabla cruzada de las variables Gestión de recursos humanos y desempeño laboral.....	26
Tabla 11 Prueba de normalidad	27
Tabla 12 Prueba de Rho de Spearman para Gestión de recursos humanos y Desempeño laboral	28
Tabla 13 Prueba de Rho de Spearman para la dimensión incorporación y la variable Desempeño Laboral	29
Tabla 14 Prueba de Rho de Spearman para la dimensión Organización y la variable Desempeño Laboral	30
Tabla 15 Prueba de Rho de Spearman para la dimensión Retención y la variable Desempeño Laboral	31

Índice de gráficas y figuras

Figura 1 Porcentaje de la variable Gestión de Recursos Humanos	23
Figura 2 Porcentaje de la variable Desempeño Laboral.....	24

Resumen

El presente trabajo de estudio “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria, 2022” tuvo como principal objetivo determinar la existencia de la correlación entre las variables estudiadas.

El tipo de investigación fue básica, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Se usó como instrumento el cuestionario y la encuesta para la recolección de datos, para la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach, se tuvo una muestra de 163 servidores de una población de 240, siendo procesados los datos mediante el uso de Excel y SPSS v21.

Para el análisis inferencial, se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov, dio una significancia menor a 0,05 para ambas variables, por lo que se recurrió al Rho Spearman. obteniendo un valor sig. = 0.012 menor a 0,05, lo que evidencia que existe relación entre las variables de gestión de recursos humanos y desempeño laboral, y un valor negativo $r = -0.196$ lo que significa que existe una relación negativa muy baja, interpretándose que si bien existe una relación entre las variables esta es inversa y muy baja debido a diferentes factores internos.

Palabras clave: gestión de recursos humanos, desempeño laboral, centro hospitalario.

Abstract

The present study work "Human resource management and job performance of the administrative staff of a hospital in La Victoria, 2022" had as its main objective to determine the existence of the connection between the variables studied.

The type of research was basic, with a quantitative approach and a non-experimental design. The questionnaire and the survey for data collection were used as instruments, for reliability Cronbach's Alpha was obtained, a sample of 163 servers from a population of 240 was obtained, the data being processed using Excel and SPSS v21.

For the inferential analysis, the kolmogorv normality test was obtained, giving a significance of less than 0.05 for both variables, for which reason Rho Spearman was used. getting a sig value. = 0.012 less than 0.05, which shows that there is a relationship between the variables of human resource management and job performance, and a negative value $r = -.196$, which means that there is a very low negative relationship, interpreting that if Well there is a relationship between the variables, this is inverse and very low due to different internal factors.

Keywords: human resource management, job performance, hospital center.

I.INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, podemos decir que en todos los países latinoamericanos como es el caso de Colombia, Ecuador, Chile, Brasil consideran que la gestión de recursos humanos y más adelante llamado GRH en el sector público y particularmente en el sector salud, este ha ganado mucha importancia recientemente. Al largo de los años, debido al mencionado trabajo asistencial (personal de la salud), enfocado en el cuidado directo la población receptora, es decir, pacientes y su entorno familiar; se ha evidenciado la mala gestión de este recurso, dañando los sistemas de salud, socavando la gran confianza pública y aumentando los costos de atención médica. Por lo tanto, impedir el éxito de los objetivos entorno a la protección y promoción de la salud que fueron fijados por las entidades competentes traería consigo serios problemas, Con respecto a lo antes indicado para Marqués (2018), en su informe de investigación titulado “La gestión pública de hospitales es menos eficiente que la privada”, realizado en España, el investigador analizó la GRH de los centros hospitalarios, en los cuales comprobó la deficiente atención hacia los pacientes, debido al mal funcionamiento de esta área; esta mala ejecución administrativa puede ser por diferentes factores, siendo una de los principales factores la contratación de personal no calificado para ocupar un puesto de trabajo, otro factor que se consideró es la falta de materiales y herramientas para cumplir con los objetivos trazados, lo que originó un bajo desempeño laboral en los centros hospitalarios y entidades públicas de los trabajadores; en el mismo son Álvarez (2017) en su investigación que se lleva a cabo en Bolivia, nos habla sobre la importancia de la GRH para un correcto desempeño en el sistema de salud, además nos recomienda implementar modelos, programas y estrategias para una correcta toma de decisiones lo cual traerá consigo un excelente desempeño laboral. de la misma manera, en Ecuador según Heredia y Narváez (2021) mencionan en su investigación realizada en Ecuador, la la importancia de una correcta GRH para un mejor desempeño laboral, en esta investigación también se habla que existe una mala GRH por parte de los funcionarios del Hospital Homero Castanier Crespo, lo que trae consigo un bajo rendimiento laboral, esto solo podría ser cambiado con capacitaciones y usando la normativa vigente, además de una correcta reubicación del personal calificado.

A nivel nacional, según Marin (2022) en el municipio Distrital de Huicungo de la región de San Martín, Perú, presentó la misma problemática debido a que por mucho tiempo se observó deficiencia y bajo desempeño laboral, causado por la ausencia de estrategias, métodos y herramientas de gestión de recursos humanos las cuales servirían para aumentar y mejorar la eficiencia de las labores del personal y el cumplimiento de los objetivos de su institución. Asimismo, la GRH garantiza no solo un servicio eficaz sino eficiente en cuanto a la mano de obra o talento humano; en ese sentido Sanchez (2020), en su correcta investigación sobre la GRH y el desempeño laboral netamente del personal de la salud, presentó como finalidad aspectos teóricos en los cuales se determinó que existía una relación positiva entre las variables GRH y desempeño del personal, esto se descubrió gracias a que había una mala gestión en el área de RR.HH referente a las deficientes capacitaciones que brindó la entidad; del mismo modo Chavez (2017), en su similar investigación, que fue realizada en el Hospital nacional Rebagliati en el distrito de Jesús María, Lima, donde visualizó que existe un nivel bajo de confiabilidad de la GRH y el desempeño laboral, debido a que la unidad de recursos humanos no contrata personal idóneo y suficiente para atender la demanda de pacientes que acude a dicho nosocomio; por último Espinoza y Montalvo (2021) realizaron su trabajo de investigación del personal no asistencial de la Zona Registral de Huancayo, donde se recopiló informaciones y opiniones de los trabajadores, los que manifestaron que existe una mala GRH, debido a la escasez de personal calificado para poder cubrir con la demanda laboral, de esa manera el desempeño laboral es escaso o mínimo lo cual lleva a no cumplir con los objetivos trazados.

A nivel local, en un centro hospitalario ubicado en La Victoria se evidenció una problemática parecida con la de los autores mencionados, pero en este caso con el personal administrativo, esto es debido a que las autoridades de dicho nosocomio no le dan prioridad a la GRH, por lo que no se gestiona de manera correcta las competencias y las habilidades del personal, las funciones, la productividad y puestos entre otros, tampoco se le da la importancia necesaria a conseguir nuevas herramientas o estrategias para mejorar el ambiente y el clima laboral, por lo que, la inexistencia de lo ya mencionado trae consigo el incumplimiento de metas, bajo rendimiento, falta de calidad en la atención a los pacientes y clientes internos (trabajadores del centro asistencial), desmotivación, etc.

En cuanto a la problemática de la investigación se estableció lo siguiente, comenzando con el problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria? y también se formularon los problemas específicos: a) ¿Qué relación existe entre la incorporación del personal y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria?; b) ¿Qué relación existe entre la organización del personal y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria?; c) ¿Qué relación existe entre la retención del personal y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria?

El trabajo investigado presentó una justificación teórica, en la cual se consideró que los resultados obtenidos nos permitirá obtener un conocimiento más amplio y completo referente a la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario, lo que dará un entendimiento más conciso de la realidad del centro hospitalario, del mismo modo, se presentó una justificación práctica, se apreció que las conclusiones y resultados que se obtuvieron permitirán a los trabajadores y ejecutivos de las unidades y servicios tomar mejores decisiones en la GRH de la institución, mejorando así el desempeño laboral hasta llegar a lo requerido y necesario para brindar un servicio eficiente y de calidad hacia los usuarios; por último se consideró la justificación metodológica, a través de los instrumentos que fueron aplicados en la investigación, respecto a estos, quedarán para futuras y mejores investigaciones que se encuentren nexadas con las variables de estudio.

Continuando, con la presente investigación se hicieron mención los siguientes objetivos, empezando con el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria, asimismo con los objetivos específicos los cuales fueron los siguientes: a) Determinar la relación que existe entre la incorporación del personal y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria; b) Determinar la relación que existe entre la organización del personal y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria, c) Determinar

la relación existe entre la retención del personal y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria.

De la misma manera se hace mención las siguientes hipótesis, empezando con la hipótesis general: Existe relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria; asimismo, se presentaron las siguientes hipótesis específicas: a) Existe relación directa y moderada entre la incorporación del personal y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria; b) Existe relación directa y moderada entre la organización del personal y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria; c) Existe relación directa y moderada entre la retención del personal y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria.

II. MARCO TEÓRICO

En estos últimos años a nivel global la Gestión de recursos humanos ha obtenido más protagonismo, esto producto de la temida pandemia por COVID-19, debido a la gran demanda de contratación de personal asistencial, así como administrativo, en relación a las investigaciones y documentos, ya revisados en el contexto actual, en ese marco para Shilquiga (2018), sobre su investigación de GRH y el desempeño laboral de los colaboradores de una comercializadora ubicada en el país de Ecuador, señaló como motivo principal establecer el nexo que existe entre sus dos variables, la GRH con el desempeño laboral de una distribuidora en Ecuador, la investigación que sustentó fue una descriptiva con un diseño no experimental, señaló que usó un cuestionario como instrumento con un total de 32 ítems teniendo como muestra a solo 16 trabajadores de esta distribuidora. El resultado del análisis usado fue mediante el estadístico de correlación de Pearson donde permitió encontrar relaciones altamente positivas y significativas entre las variables de estudio, en este caso la gestión de recursos humanos con el desempeño laboral, siendo como resultado el estadístico de 6.96.

Villarroya (2020), argumenta que la acción y la planificación en el ámbito de la GRH en la región de Cataluña de España es muy buena. Además, es altamente relacionada con las mejoras respecto al desempeño laboral de los servidores con un coeficiente de 0.580 y su componente confianza en 0.730 y un compromiso con la organización en 0.503.

Otro resultado lo obtuvo Chafla (2018), quien encontró una correlación entre GRH y cumplimiento. Una plantilla cuya variable dio como resultado que el 90% de los encuestados dijera que no sabía su estado de desempeño, y el 10% afirma conocer este aspecto, conduce a un escaso desarrollo en la GRH, y el mismo 88% de los servidores no se encontraban capacitados, lo que demuestra que la empresa no tiene en cuenta que los recursos humanos estén calificados o capacitados.

Del mismo modo Padilla (2020), en su trabajo investigativo de evaluaciones sobre el desempeño laboral y de la mejora de gestión del trabajador público, presentó como objetivo general la evaluación del desempeño laboral y la mejora de la gestión del servidor público en el país de México, en esta investigación señaló como su instrumento el cuestionario con un total de 54 ítems teniendo como muestra tuvo a 112 trabajadores de la distribuidora. El fruto del análisis se dio mediante el estadístico de correlación de Pearson donde permitió encontrar relaciones altamente positivas y significativas entre

sus variables realizadas del desempeño laboral y mejora de gestión del trabajador público, de 0,859.

A nivel nacional según Cedron (2020) en su investigación realizada en la Gerencia Regional de Salud del departamento de La Libertad en los días del covid-19, se buscó la existencia de la relación que se daba entre la variable de Motivación y el desempeño laboral del personal no administrativo, es decir asistencial de una gerencia regional, es por lo que se encuestó a 106 trabajadores, lo que significó el 100% de personal, se realizó la encuesta para sus variables de 24 ítems cada una. El resultado del análisis fue mediante el estadístico de correlación de Pearson donde permitió encontrar relaciones altamente positivas y moderadas entre sus variables ya mencionados, el resultado fue 0.633.

En ese mismo sentido según Llerena (2021), en su investigación, en la que habla de la gestión de recursos humanos y del desempeño laboral del personal administrativo de un centro de rehabilitación física ubicado en Lima, se puso como objetivo general señalar el nexo existente entre la GRH y el desempeño laboral de personales administrativos de un centro de rehabilitación física ubicado en Lima, señaló su tipo de investigación como descriptiva, correlacional aplicada teniendo como enfoque cuantitativo, su muestra fue de 50 trabajadores, teniendo como instrumento un cuestionario por un total de 26 ítems. El resultado del análisis fue mediante el estadístico de correlación de Pearson donde permitió encontrar relaciones altamente positivas y moderadas entre las variables ya mencionadas. Tuvo un resultado de 0,764.

Asimismo, Ramírez (2020), presentó en su tesis de investigación las variables de organización y desempeño laboral de los empleados de la Empresa municipal inmobiliaria de Lima, señaló como objetivo general el determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral de empleados la empresa ya mencionada, cuyo enfoque fue el cuantitativo aplicado, descriptivo correlacional, no experimental de tipo transeccional, utilizando como instrumento la encuesta. El resultado del análisis fue mediante el tan usado estadístico de Pearson donde permitió encontrar relaciones altamente positivas y moderadas entre las variables organización y desempeño laboral del personal administrativo de un centro de rehabilitación física, de Rho de Spearman 0,938.

Aunado a esto, Del Castillo (2017), encuentra que la gestión talento humano y el desempeño laboral del municipio de Chaclacayo, con un coeficiente de correlación alto de 0.77, es decir, con base en los resultados anteriores, los investigadores encontraron una relación significativa entre las variables anteriores, en cuanto a las correlaciones entre la dimensión retención, habilidad, motivación y actitud y desempeño laboral son 0.71 (alto), 0.94 (alto), 0.85 (alto), 0.44 (promedio normal) respectivamente. Sin embargo, Blas (2017), concluyó en su investigación de tesis la existencia de una relación moderadamente y significativa entre la dimensión perfil laboral y el proceso de desempeño laboral de empleados públicos de la Administración de Salud Metropolitana de Lima con un coeficiente de correlación de 0.363. Las calificaciones de desempeño derivadas, la motivación y las dimensiones de competencia se relacionaron significativamente con el perfil de trabajo en 0.136, 0.304 y 0.578 respectivamente.

En el mismo camino Suarez (2022), refiere en su tesis de incorporación y desempeño laboral de los colaboradores, que el objetivo general fue precisar la existencia de la relación entre la gestión del recurso humano y el desempeño de los colaboradores en la ciudad del municipio de Utcubamba, año 2022. Encuestando a 35 trabajadores de la mencionada organización, la técnica que utilizada en este caso la encuesta y el cuestionario como herramienta. El principal hallazgo fue la relación positiva y alta entre la incorporación y el desempeño laboral de los servidores públicos en la ciudad del municipio de Utcubamba, 2022, donde $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.909.

Después de haber mencionado trabajos previos, seguimos con las teorías relacionadas, como primera variable se identificó la GRH, siendo el grupo de actividades administrativas más importantes encaminadas a coordinar los recursos humanos que componen una organización para alcanzar los objetivos organizacionales. Chiavenato (2020), establece que la gestión de recursos humanos como un conjunto de trabajos administrativos orientados a las coordinaciones del capital humano o recurso humanos, que forma parte dentro de una empresa o institución, con el fin de llegar a los objetivos establecidos por la entidad. En ese sentido Hellriegel (2009), estableció crear una dirección de recursos humanos, refiriendo conceptos filosóficos, normativos y prácticos. Se utilizan diversas organizaciones públicas para influir en el comportamiento de sus empleados de cualquier entidad; también establece que debe incluir: Planificar, realizar transacciones, capacitar, avanzar, investigar y analizar. En términos de desempeño y

competencias de los empleados, este uso de estas habilidades y actividades mejorará efectivamente el desempeño de toda la empresa. Instituciones, especialmente desarrollos recientes en la gestión de recursos se basa en el crecimiento de los salarios de los empleados.

Se menciona en la teoría citada por Trujillo (2018), y la teoría desarrollada por Mayo (1945), quien desarrolló la teoría de las relaciones humanas en la que el capital humano es visto como un eslabón para lograr las metas que una organización o empresa se ha propuesto para su supervivencia. Tanto es así que la teoría general mencionada anteriormente ayuda a lograr una comprensión más profunda del origen de nuestra primera variable, pues se entiende que surge del nexo que existe entre el capital humano y la empresa, con la meta de lograr con esfuerzo la naturaleza física o intelectual del capital humano.

Por otra parte, en julio del 2013 se proclama la Ley nro. Proclamación 30057, Ley del Servicio Civil y su Reglamento, y Directivas que regulan el sistema administrativo de gestión de los recursos humanos, y su institución representativa es la Administración del Servicio Civil del Estado - SERVIR.

Sin embargo, Perú ha adoptado un modelo de GRH, según Longo (2002), según el cual el servicio civil consiste en un conjunto de instituciones, estructuras, políticas y procesos reguladores que son el modelo anterior que conecta unidades y funcionarios incluye 07 subsistemas que incluyen gestión operativa, gestión de desarrollo y Capacitación, que a su vez tiene subprocesos que incluyen evaluación del desempeño y capacitación.

De hecho, el gobierno peruano gira en torno a los recursos humanos, que actualmente está regulado por la entidad SERVIR, por lo que es el desempeño es un análisis del desempeño laboral, pero es importante señalar que según SERVIR (2019), se ha demostrado que las empresas públicas, Con excepción de las empresas reguladas por FONAFE, aunque están sujetas al régimen comercial nacional, si aplica el régimen administrativo nacional, tales como recursos humanos, Esto se determinó mediante el informe técnico No. 1621-2019-SERVIR/GPGSC publicado el 11 de octubre de 2019 y con eso en mente es hora de definir nuestras variables.

Según Aduna (2017), los gerentes o el área de recursos humanos están relacionados con la planificación, la tecnología, el conocimiento organizacional, economía y el comportamiento humano, también debe basarse en modelos estructurados, multidisciplinarios, participativos e integradores para que su aplicación sea verdaderamente útil a las organizaciones. Por su parte, los autores Castro y Delgado (2020) en su trabajo investigativo que fue no experimental de un corte transversal, cuyo método de recolección de datos usado, fue la encuesta, identificó nexos aceptables entre la gestión de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de los proyectos central y especial Bajo Huallaga, Tarapoto, en el que concluyó que las mejoras en el recurso humano aplicando un fortalecimiento en la formación y en la motivación del personal llevarían a mejorar el desempeño laboral.

Schuster J. (2014), y González et al. (2016), por su parte, plantean que la gestión, que incluye al personal o recursos humanos, constituye un sistema responsable de regular las normas a nivel legal y técnico para que el país cuente con personal con las habilidades y actitudes para operar efectivamente la unidad y beneficiar a la comunidad. De igual manera, SERVIR (2018) plantea que la GRH conforma un sistema administrativo conformado por normas, políticas, recursos humanos, recursos financieros y logísticos, métodos, principios, prácticas, herramientas, técnicas y procedimientos que conforman el órgano administrativo nacional con el fin de aumentar la eficiencia y la utilidad Recursos humanos.

Además, Chudnovski (2017) señaló que el concepto tradicional de recursos humanos se basa en considerar a los empleados como un gasto más que como una inversión, es decir, como un recurso que no es comparable a un recurso financiero caracterizado por una tarea diaria. desarrollo de personas, porque la Guía de Políticas la impone la dirección de la empresa, no RRHH. Sin embargo, con el avance y los cambios en el mundo, según Aranguren (2006), los recursos humanos se convierten en un factor importante en todos los procesos productivos de la organización a medida que transcurren. Adaptarse a los cambios en la competitividad debido a la tecnología, la estrategia de mercado y la producción que afectan la calidad, eficiencia y conocimiento de los recursos humanos. De ello se deduce que la gestión de personal o gestión de personal en el ámbito público conforma un sistema administrativo que regula normas, procedimientos y políticas en el ámbito público. Recursos humanos y financieros, incluida

la logística, para brindar de manera eficiente y eficaz servicios públicos de calidad a los ciudadanos.

Una teoría coincidente de las variables de gestión de recursos las personas que describen la teoría X e Y propuestas por Douglas McGregor, que describe tanto el comportamiento en términos de condiciones teóricas como prácticas. La GRH, una teoría que refiere estos conceptos para el mantenimiento personal de cada jefe de equipo Así evoluciona la forma de liderazgo y de organización; en el caso de la teoría X esta se refiere como la representación convencional de la dirección y control. Recursos humanos que permiten a las personas elegir cómo quieren su dirección y además se le brinda la capacidad para evitar compromisos. El foco está en la Teoría Y en este caso, el trabajador asume su responsabilidad por necesidad, lo que le permite que las necesidades básicas de cada uno de los trabajadores no sean contradictorias, se basan en ella un progreso basado en el esfuerzo de trabajo (mental o físico) en el siguiente intervalo, La persona más común a la que no le importa hacer actividades laborales. López (2001) recuperado por Cueva (2022).

En cuanto a la teoría que subyace a las variables de desempeño laboral, para Carranza (2017), identificar la evaluación del desempeño es importante debido que tiene como fin "mejorar el desempeño de los empleados y lograr mejores resultados organizacionales", para evaluar el desempeño de los trabajadores de una manera sofisticada y efectiva, más bien, se necesitan las siguientes áreas: (i) productividad y calidad del trabajo, (ii) productividad, (iii) conocimientos adquiridos y (iv) metas alcanzadas; Todos estos son indicadores que pueden evaluar la mejoría en las condiciones de trabajo de los colaboradores.

De la misma forma, Gabini (2018), determinó que el rendimiento o hacer el performance de un empleado debe ser evaluado en ocho dimensiones: (a) capacidad para realizar tareas específicas; b) habilidades no específicas hacer; (c) comunicación oral y escrita, (d) demostración de esfuerzo, (e) mantener la disciplina personal; e) facilitar el trabajo en mandar, g) supervisar y h) dirigir y administrar.

Para Moreno (2019), Según Moreno (2019) en nuestro libro sobre diversas teorías del desempeño laboral y apoyo a nuestra investigación, Campbell (1990), quien definió la efectividad como cualquier comportamiento cognitivo, psicológico, motor o

interpersonal que está bajo el control de un individuo. Examina tanto las habilidades como las actitudes hacia las metas de la organización. Medidas transformadoras del desempeño del trabajo: eficiencia, eficacia y productividad. La medición del rendimiento según García et al. (2019), que es la implementación de las metas establecidas pero utilizando menos recursos, con el fin de ahorrar costos y optimizar las utilidades de la empresa. Rojas et al (2017) la definen como una organización que logra sus objetivos utilizando menos recursos humanos y materiales para mejorar la rentabilidad del negocio. Indicadores: conocimientos, habilidades y actuación.

La teoría de dos factores de Herzberg, se basó en varios factores que condujeron a la aceptación o a la insatisfacción con un nivel de trabajo, y al mismo tiempo se describe la forma en que el potencial satisface las necesidades laborales, justifica esta teoría analítica a las necesidades insatisfechas de diversas fuentes son una de las principales necesidades, además las reclamaciones son una forma de evitar dolores o molestias en el trabajo académico, la aplicación de esta relación requiere de diferentes estímulos para desarrollarse en dualidad, principalmente en relación a factores destacados en la motivación laboral, Rovira (2018).

Por otro lado, las disposiciones aplicables descritas en la Ley N° 30057, Ley de Servicio Civil, aprobada por el Congreso de la República, calificada como reforma la importancia de los intereses de los empleados públicos en la última década, reflejada en el contenido de los salarios, ha sido de carácter limitado, lo que demuestra que la ley es también una reforma permanente de los servicios al ciudadano Castañeda et. ál (2020). La ley de servicio civil también muestra la meritocracia y el desarrollo igualitario de los empleados, cuyo objetivo es garantizar la calidad de los diversos servicios públicos en beneficio de los ciudadanos, el análisis de la meritocracia se centra en la formación profesional. Para realizar acciones específicas, este sistema de selección es un proceso que tiene en cuenta los procedimientos de análisis, desempeño, capacitación incremental y mejora continua de cada agencia de trabajo para lograr los resultados planificados Morales et. ál (2020).

Seguidamente, se identificó como primera dimensión a la incorporación de la variable de GRH, el proceso de incorporación del tan preciado recurso humano es buscar a la persona idónea para que pueda ocupar un puesto que se requiera cubrir, dentro de

este proceso de incorporación debe estar el conocimiento del mercado laboral, reclutamiento, selección e inducción o socialización. En cuanto al mercado laboral se definió como el área territorial dentro del cual las fuerzas de la oferta y la demanda laboral converjan para establecer un camino en común, es importante el conocimiento del mercado laboral para una incorporación; dentro de la incorporación encontramos la planificación de recursos humanos el mecanismo para determinar de manera sistemática la provisión y un requerimiento de servidores que una entidad padece en el presente o futuro, para Chiavenato (2020), este ha considerado que la incorporación es esencial en todas las áreas y empresas, porque se atrae a futuros trabajadores adecuados que cumplen con un perfil del puesto solicitado, que son guardados en una base de datos, que se pueden utilizar en el caso de que surgiera. por otro lado, Cuando el reclutamiento se hace correctamente, las organizaciones hacen más que solo calcular, debido a que hay una base de datos que se utilizará cuando sea necesario, pero también atraerá a más y mejores candidatos de los cuales seleccionará a los mejores candidatos para el puesto es decir se dará la oportunidad a nuevos talentos.

Como segunda dimensión se identificó la organización; según el autor, la gestión de recursos humanos es: la planificación, organización y desarrollo de todo lo relacionado a una contribución al trabajo eficaz del personal en el centro de trabajo. La gestión de recursos humanos en la organización es un gran medio por el cual las personas cooperan en él y hacen que se logren las metas personales relacionadas directa o indirectamente con la labor diaria. Administración de recursos significa retener, mantener y ganar nuevos miembros de la organización en un ambiente de trabajo armónico, positivo y exitoso, todo esto representa mantener a todos en la organización. Recuerde también que una correcta GRH está motivada por objetivos. Uno de los principales objetivos que tiene cada empresa es almacenar, distribuir, desarrollar y comercializar productos, bienes o servicios (por ejemplo, actividades especializadas). Al igual que los objetivos organizacionales, la GRH debe tener en cuenta los objetivos. sus miembros como esencia de su desarrollo individuos y empresas, es decir, una combinación de crecimiento y para la entidad y para sus empleados. Rodríguez y Serrano (2017).

Asimismo, Papalia y Martorell (2017) en su investigación menciona que la organización consiste en ordenar y coordinar todas las actividades, así como los medios materiales y humanos que sean necesarios. En una organización estructurada adecuadamente cada

trabajador tiene una labor específica encomendada. De este modo, los distintos servidores dan su tiempo a la ejecución de sus labores, funciones y tareas y no a competir entre ellos por escalar de peldaño o nivel; esto es así porque las relaciones de autoridad, la información, los métodos de trabajo, procedimientos, jerarquía, distribución del personal y responsabilidades están previstos de antemano por la organización. Dicha organización es la variable que más influye en el rendimiento de los trabajadores y, por tanto, también en el de la empresa.

Seguidamente como tercera dimensión se mencionó la retención, según Bizneo (2022), se puede determinar como el fenómeno donde un servidor o colaborador quiere mantenerse en su empresa o en su cargo. Al mismo tiempo, la retención de empleados nos permite evaluar el compromiso de los trabajadores activos y la preparación del talento humano para poder enfrentar los nuevos retos y desafíos que le depara el mundo laboral. Asimismo, la retención de trabajadores en muchas ocasiones llega a ser un hecho bastante natural, qué con la combinación adecuada de motivación e incentivos que brinda la empresa y una correcta y buena voluntad de los empleados para que estos se sientan bien y satisfechos, funcione. En otros casos, es necesario recurrir a estrategias de retención de trabajadores para que se sientan más cómodos capaces y seguros de seguir trabajando para la entidad. Según una encuesta realizada por QuestionPro en EE. UU., el 41% de los trabajadores que renunciaron el año pasado lo hicieron porque estaban insatisfechos, un número mayor al año anterior, además se evidencio que los principales motivos fueron: avanzar en su carrera, ocupación o por un trabajo por turnos.

El talento humano en el campo de la salud también apunta a mejorar la calidad del servicio y el bienestar del paciente. La calidad de la atención a menudo se define en dos supuestos: calidad sociocultural y calidad técnica. La calidad técnica se refiere al resultado que los servicios de salud disponibles brindan en la salud de la comunidad. La calidad sociocultural mide la aceptación de los servicios y la capacidad del paciente para cumplir con las expectativas.

Por otro lado, se mencionó como segunda variable de investigación al desempeño laboral, según Chiavenato (2020), nos expresa que el desempeño laboral es la facultad que tiene la persona para realizar, desarrollar, terminar un trabajo de forma eficiente, calidad y buen manejo(liderazgo), de esa forma poder llegar con las expectativas dadas

por la institución. En este caso para Paredes (2016), el desempeño laboral que tiene el trabajador es la relación con el trabajo realizado por él mismo, y la competitividad que presenta frente a la empresa, si los empleados están enfocados y comprometidos con el éxito y cumplimiento de los objetivos que tiene la institución u organización, se verán resultados efectivos en su trabajo.

Como primera dimensión se mencionó la calidad de trabajo, La calidad del trabajo es subjetiva. Sin embargo, medirlo es importante porque afecta la eficiencia y la rentabilidad del negocio. Establecer un mecanismo de medición del desempeño es una de las claves (pero no la única) para medir el desempeño de los empleados. En general, una labor de alta calidad es un trabajo hecho correctamente y que logra sus objetivos. La calidad en el trabajo está en relación con el uso de los recursos: si un empleado hace bien un trabajo, pero le dedica tiempo de más, puede tener algunas consecuencias para el desempeño de la organización.

En este sentido, la tan importante calidad del trabajo se relaciona con la eficiencia: hacer bien el trabajo y utilizar los mínimos recursos es sinónimo de éxito empresarial. Por lo tanto, los candidatos ideales serían aquellos que pueden encontrar un equilibrio entre calidad y rendimiento en su trabajo.

Algunos procedimientos para la medición de la calidad del trabajo son:

Evaluación numérica: Es simple, aunque no muy efectiva para medir la calidad en el lugar de trabajo: no hay matices, por lo que muchos aspectos quedarán sin resolver

Evaluación por objetivos: Incluye la evaluación de la calidad del trabajo mediante el logro de objetivos. Esta herramienta puede ser útil, aunque los objetivos deben alcanzarse.

Evaluación 360 grados: Es una de las herramientas más utilizadas para poder medir el rendimiento y la calidad del trabajo. Incluye gerentes, subordinados, colegas, etc. Proporcionar retroalimentación periódica a los empleados.

Autoevaluación: Generar confianza entre los empleados. Valorar su propia actitud e implementar mecanismos para mejorar la calidad del trabajo será efectivo.

Seguidamente, la segunda dimensión utilizada es trabajo en equipo, según Serna (2017), refirió tres puntos: el enfoque universal, lo que describió fue un sistema de prácticas que sea universal, válido, independiente. Estas prácticas deben ser: uso de premios, trabajo en equipo, formación selectiva, reclutamiento, intensiva, alta renta y participar en decisión. Con un conjunto de estas prácticas de estrategias de recursos las personas mejoran el rendimiento laboral. Con este enfoque, las prácticas de recursos humanos estratégicos necesitan ser identificados y presentar argumentos que vinculan la práctica con algo más de intuición.

La identidad institucional fue usada como la tercera dimensión ya que Álvarez (2014), retomado por Valenzuela (2018), planteó que la identidad institucional es la capacidad y la habilidad que tienen los trabajadores de identificarse con la institución o centro laboral, además es aceptar la misión y visión que tiene el negocio o la empresa; asimismo también se puede identificar como el sentido que exhiben los colaboradores en relación a los valores que promueve la empresa, permitiéndoles desarrollar su motivación y la responsabilidad por su desempeño laboral.

La identidad de la organización se sustenta en las evaluaciones del trabajo realizado por los empleados de la organización que creen que el trabajo que realizan es muy importante y en ese mismo camino que este, contribuye con el éxito de los objetivos institucionales.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

Para la investigación, se empleó una investigación similar a la investigación básica porque tenía como objeto reformar las teorías existentes y ampliar sus conceptos, dado que el objeto principal fue obtención del mayor conocimiento posible sobre el tema de la GRH y el esfuerzo laboral. , Pimienta y Según de la Orden (2018), refirió que el objeto primordial de la investigación básica es aumentar el conocimiento sobre la realidad y obtener un conocimiento más claro de algunos fenómenos observados en la realidad, sin una acción inmediata para ampliar el conocimiento. Finalmente, se cumplió con los criterios no experimentales en su diseño, dado que no se realizó nada de intervención ni manipulación (variable) al personal receptor de los datos del centro hospitalario de La Victoria. En este sentido, Hernández (2018) muestra que las mediciones numéricas están en el corazón de los métodos cuantitativos. Además, utilizan el término “diseño de investigación” para referirse a todos los aspectos de la realización de una investigación, comenzando por la descripción del problema, su recopilación y posterior estructuración. Por otro lado, señalan que el llamado diseño no experimental su particularidad es que los sujetos no son manipulados de ninguna manera, es decir, las variables observadas durante la intervención no reciben nada y así conducen a resultados medibles. acciones etc.

Tipo de investigación:

En esta parte se tiene como principal objeto acrecentar la doctrina sobre el vínculo que existe entre las variables Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario del La Victoria en el año 2022, asimismo, se dice básica ya que, dicha investigación tiene como propósito conseguir una reciente doctrina de modo sistemático, con el objeto de acrecentar el conocimiento en un tiempo y lugar específico según menciona Álvarez (2022).

Diseño de investigación:

El trabajo cuenta con un diseño no experimental, puesto que se lleva a cabo sin manipular o alterara deliberadamente las variables como dice Hernández (2014)

3.2 Variables y Operacionalización:

Se identificaron las siguientes variables:

Variable 1: Gestión de Recursos Humanos

Es el grupo de labores administrativos encaminados a manejar y administrar al capital humano que engloba una organización para alcanzar los objetivos organizacionales. En ese sentido Hellriegel (2009), estableció crear una dirección de recursos humanos, refiriendo conceptos filosóficos, normativos y prácticos. Se utilizan diversas organizaciones públicas para influir en el comportamiento de sus empleados de cualquier entidad; también establece que debe incluir: Planificar, realizar transacciones, capacitar, avanzar, investigar y analizar. Asimismo, (Chiavenato, 2020) establece la gestión de recursos humanos como el conjunto trabajos administrativos orientados a las coordinaciones del recurso o capital humano, que forma parte dentro de una institución, con el fin de llegar a los objetivos establecidos por la entidad.

Como definición operacional se puede mencionar que la gestión de recursos humanos es como relación entre las personas y organizaciones ya que dependen una de la otra; dentro de ello están comprendidos: la incorporación, organización y retención del personal

Variable 2: Desempeño Laboral

Son las habilidades interpersonales y la competencia profesional, se contrasta con los resultados institucionales. Aquí puede medir sus debilidades y fortalezas si necesita preparar un plan estratégico que requiera una planificación previa. Jurado (2019) afirma que el desempeño se refiere a la calidad del trabajo o servicios realizados por los empleados en una empresa. Asimismo, (Chiavenato, 2020) expresa que el desempeño laboral es la facultad que tiene la persona para realizar, desarrollar, terminar un trabajo de forma eficiente, calidad y buen manejo(liderazgo), de esa forma poder llegar con las expectativas dadas por la institución

Como definición operacional el desempeño laboral viene hacer como el trabajador realiza sus funciones laborales, si es bueno, regular o malo; para poder medir el desempeño es importante medir la calidad de trabajo, el trabajo en equipo y la identidad institucional.

3.3 Población, Muestra y Muestreo:

Población: Para Cruz et ál. (2014), en su estudio afirmó que una población es el número total de miembros de uno o más grupos en los que se puede identificar correctamente características similares que los distinguen de otros que no pertenecen a un grupo determinado. Esta investigación la población a estudiar es el personal administrativo de un Centro Hospitalario de la Victoria, el cual es 240 trabajadores administrativos.

Criterios de inclusión: Que sea personal administrativo del régimen 276,728,1057-CAS.

Criterios de exclusión: Personal locador de servicio y tener menos de un año de servicio.

Muestra: se obtuvo una muestra de 163 trabajadores administrativos los cuales pertenecen a varias unidades administrativas de un centro asistencial de La Victoria (Centro Hospitalario). López (2004), la define como un subconjunto o es una parte del total de la población a investigar.

Para calcular la muestra, se utilizó la siguiente formula.

$$n = \frac{N * Z^2 * \sigma^2}{(N-1) * E^2 + Z^2 * \sigma^2}$$

Datos:

- Z (nivel de confianza) = 98% = 2.33
 - E (margen de error) = 5%
 - σ^2 (varianza poblacional) = 0.48
 - N (tamaño de la población) = 240
- $n = \frac{240 * 2.33^2 * 0,48^2}{(240-1) * 0,05^2 + 2.33^2 * 0,48^2}$
 $n = 163$

Muestreo: Para un mejor manejo de la información, se realizó un tipo de muestreo no probabilístico llamado muestreo intencional. Al respecto, Otzen (2017) afirma que en el muestreo no probabilístico se realiza una selección de los sujetos a estudio y esto dependerá de criterios y ciertas características entre otros. Además de que los

investigadores en ese momento consideren, al respecto del tipo del muestreo no probabilístico nos dice que este tipo permite seleccionar casos característicos de una población que es limitada y variable. Proceso de confiabilidad Prueba piloto 30 colaboradores de la muestra

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:

Se usó la técnica conocida como encuesta, la cual consiste en realizar un grupo de actividades, las que se utilizan para obtener una muestra de la población a través del trabajo de campo. También podemos definir la investigación según García Ferrando, Ibáñez y Alvira (1986) como “una técnica que utiliza un grupo de estudios estandarizados que explican una serie de funciones”

Para este punto se empleó como instrumento un cuestionario de elaboración propia constando este de 17 preguntas para la primera variable de estudio que es la “gestión de recursos humanos” y 14 preguntas para la segunda variable que es el “desempeño laboral”. Asimismo, según Hernández et ál. (1997) nos dice que un cuestionario es un agregado de preguntas que sea realizan sobre uno o más variables que quieren ser estudiadas o medidas.

Tabla 1 Escala de valoración de las respuestas

<i>ESCALA</i>	<i>CODIFICACIÓN</i>
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nota: Elaboración Propia

Además, se precisa que para la validez de estos cuestionarios utilizados en el trabajo presente de investigación se contó con la validación del juicio de expertos, de los siguientes magísteres y doctores que se muestran a continuación.

Tabla 2 tabla de Expertos validadores

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	DICTAMEN
1	Narváz Aranibar, Teresa	Aplica
2	Garibay Bravo, Roxana Milagros	Aplica
3	Herrera Villanueva, Wilder Pedro	Aplica

Nota: Elaboración Propia

Confiabilidad

En el caso de la confiabilidad, Hernández et ál. (2014) dice lo siguiente “la fiabilidad de un instrumento para medir, es el grado donde un instrumento da resultados consistentes y coherentes”.

Por otro lado, para demostrar la confiabilidad del cuestionario usado, se procedió a realizar una prueba piloto con 30 servidores administrativos de la muestra, utilizando la aplicación SPSS V.21 se analizó mediante el alfa de Cronbach como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 3 Resumen de procesamiento de casos

INTERVALO QUE PERTENECE EL ALFA DE CRONBACH	VALORES DE LA FIABILIDAD DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO
0 a 0.5	Inaceptable
0.5 a 0.6	Pobre
0.6 a 0.7	Débil
0.7 a 0.8	Aceptable
0.8 a 0.9	Bueno
0.9 a 1	Excelente

Nota: Elaboración Propia

Tabla 4 Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	30	100.0

Excluido ^s	0	.0
Total	30	100.0

Nota: Software SPSS

En la tabla 5 se observa el resultado estadístico SPSS V.21 que brindó el alfa de Cronbach de 0.782, lo cual se interpreta como aceptable.

Tabla 5 Estadísticos de fiabilidad, Alfa de Cronbach

α de Cronbach	Nº de items
.782	31

Nota: Software SPSS

3.5 Recolección De Datos y procedimientos:

Primero se tuvo que validar los cuestionarios mediante el juicio de expertos, luego ser validados estos fueron distribuidos a todo el personal administrativo de un Centro Hospitalario de la Victoria, fueron encuestados 163 trabajadores, finalmente toda la data obtenida de los cuestionarios realizados se procedió insertarlo al SPSS V21. y en el Excel.

3.6 Método de Análisis de Datos:

En la parte del análisis estadístico de los trabajos estudiados, véanse aquellos en análisis descriptivo usando tablas y figuras, para las características de la población de estudio puedan ser detalladas, y para análisis inferencial usando Rho Spearman para comparar hipotéticos trabajos estudiados. Estos procedimientos se realizaron en el SPSSV21.

3.7 Aspectos Éticos:

Primero es necesario tener en cuenta que fue diseñada y recomendada por la investigadora, teniendo en cuenta las opiniones de los empleados encuestados quienes solo participaron y respondieron de forma anónima pero responsable. Por lo tanto, las respuestas y el proceso del trabajo son justos y diáfanos. Asimismo, la redacción de este informe de investigación se elaboró con los principios establecidos en la regla APA, construyendo un marco teórico que respeta a los participantes de la investigación como individuos con plena autonomía, en todos los sentidos que puedan facilitar la toma de

decisiones por sí mismos. Los datos recopilados por la herramienta no han sido modificados ni procesados y correspondiendo a datos reales.

IV. RESULTADOS

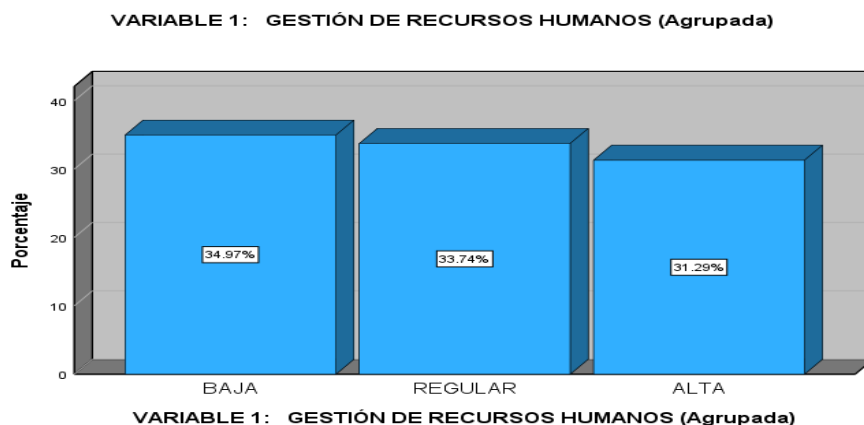
Gracias al software SPSS. V21 hemos podido obtener las siguientes tablas y gráficas las cuales nos ayudaran a entender la relación entre las dos variables estudiadas y además entre las dimensiones dando consigo el análisis descriptivo.

Tabla 6 Descriptivo de la variable Gestión de Recursos Humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	57	35.0	35.0	Válido
	REGULAR	55	33.7	33.7	69.3
	ALTA	51	31.3	31.3	100.0
	Total	163	100.0	100.0	

Nota: Software SPSS

Figura 1 Porcentaje de la variable Gestión de Recursos Humanos



Nota: Software SPSS

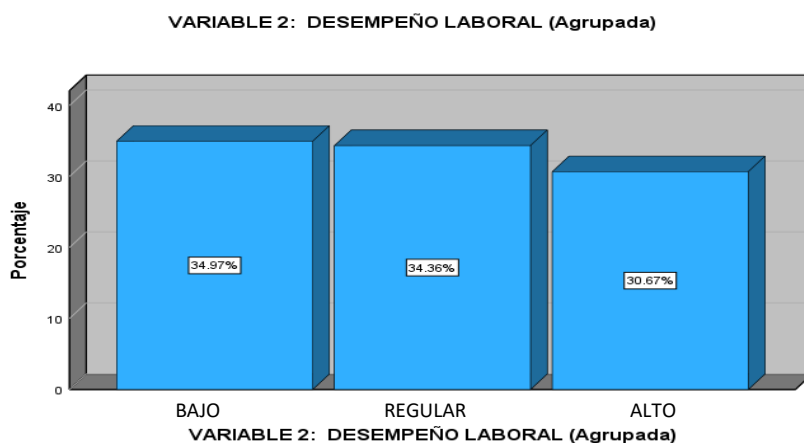
Como se puede apreciar en la tabla 6 y figura 1. Los resultados obtenidos son los siguientes: 57 encuestados opinan que el nivel de la Gestión de Recursos Humanos está en un nivel bajo representando el 35.0%, también existen, 55 encuestados que opinan que el nivel de GRH está en un nivel regular, representando el 33.7%, al final 51 encuestados determinan a la variable Gestión de Recursos Humanos como alta siendo el 31.3% del total. Respecto a todo lo mencionado se pudo evidenciar que existe poca diferencia entre los tres niveles de calificación de la variable de Gestión de Recursos Humanos.

Tabla 7 Descriptivo variable Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	57	35.0	35.0	35.0
	REGULAR	56	34.4	34.4	69.3
	ALTO	50	30.7	30.7	100.0
	Total	163	100.0	100.0	

Nota: Software SPSS

Figura 2 Porcentaje de la variable Desempeño Laboral



Nota: Software SPSS

Como podemos apreciar en la tabla 7 y figura 2. Se han obtenido los siguientes resultados: 57 encuestados opinan que existe un Desempeño bajo lo cual representa el 35.0%, asimismo, 56 encuestados perciben que existe un desempeño laboral regular lo que representa un 34.4% y finalmente 50 encuestados opinan que el desempeño laboral es alto siendo el 30.7% del total.

Respecto a todo lo mencionado se pudo evidenciar que existe poca diferencia entre los tres niveles de calificación de la variable de desempeño laboral.

Por otra parte, en la Tabla 8, se puede apreciar que, respecto a la Incorporación, que 57 servidores que representan el 35.0% perciben esta como regular, frente a los 51 servidores, es decir, el 31.3% que las perciben como buena. Considerando la dimensión Organización, se aprecia que el 35.0% señaló que se existe una organización regular, mientras que el 31.3% percibe que existe una buena organización. Finalmente, el 35.0% de los servidores perciben que la Retención del Personal es mala, frente a un 31.3% que perciben que la retención del personal es buena.

Tabla 8 dimensiones de la variable gestión de Recursos Humanos

	INCORPORACIÓN		ORGANIZACIÓN		RETENCIÓN	
	N	%	N	%	N	%
BAJA	55	33.7	55	33.7	57	35.0
REGULAR	57	35.0	57	35.0	55	33.7
ALTA	51	31.3	51	31.3	51	31.3

Nota: Software SPSS

De la misma manera, en la tabla 9, se puede apreciar que, respecto a la calidad de trabajo, 63 servidores que representan el 38.7% perciben a está como regular, frente a los 43 servidores, es decir, el 26.4% que la perciben como alto. considerando al trabajo en equipo, se verifica que el 37.4% de servidores señalan que se realiza un trabajo en equipo bajo, mientras que el 27.0% percibe que se realiza un trabajo en equipo alto. finalmente, el 44.8% de los servidores perciben que la identidad institucional es regular, frente a un 17.8% que perciben a la identidad institucional como alto.

Tabla 9 dimensiones de la variable desempeño laboral

	CALIDAD DE TRABAJO		TRABAJO EN EQUIPO		IDENTIDAD INSTITUCIONAL	
	N	%	N	%	N	%
BAJO	57	35.0	61	37.4	61	37.4
REGULAR	63	38.7	58	35.6	73	44.8
ALTO	43	26.4	44	27.0	29	17.8

Nota: Software SPSS

Según la tabla 10, se puede decir lo siguiente: que 17 servidores que fueron encuestados representan el 10.4% de la muestra, estos aprecian a la variable 1 como baja y además que existe un desempeño laboral bajo.

En el mismo sentido podemos evidenciar que 23 servidores encuestados que representa 14.1% de la muestra, manifiestan que la gestión de recursos humanos es regular, al igual que el desempeño laboral.

Finalmente, se evidencia que solo el 6.1% de la muestra que viene a ser 10 encuestados, dan a conocer que la gestión de recursos humanos es alta y que existe un Alto desempeño laboral en el personal administrativo de un centro hospitalario de la victoria, 2022.

Tabla 10 *Tabla cruzada de la Gestión De Recursos Humanos Y Desempeño Laboral*

		VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL				
			BAJO	REGULAR	ALTO	Total
VARIABLE 1: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	BAJA	Recuento	17	17	23	57
		% del total	10.4%	10.4%	14.1%	35.0%
	REGULAR	Recuento	15	23	17	55
		% del total	9.2%	14.1%	10.4%	33.7%
	ALTA	Recuento	25	16	10	51
		% del total	15.3%	9.8%	6.1%	31.3%
	Total	Recuento	57	56	50	163
		% del total	35.0%	34.4%	30.7%	100.0%

Nota: Software SPSS

Prueba de normalidad

Se usa para poder comprobar el modelo estadístico se debe utilizar, si el paramétrico o el no paramétrico.

En la tabla 11, se aplicó a las variables mencionadas y se arrojó un resultado de significancia = 0.001 que es < a 0,05, por lo que según regla se acepta la hipótesis de investigación “Existe relación directa y significativa entre las variables de gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal administrativo de un centro asistencial de La Victoria, 2022” y se rechaza la hipótesis nula “No existe relación directa ni significativa entre las variables de gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal administrativo de un centro asistencial de La Victoria, 2022”, afirmando la relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro asistencial de La Victoria, 2022.

Finalmente, de acuerdo con los datos obtenidos podemos decir que nuestra distribución es anormal por lo que se usara las pruebas no paramétricas como la Rho de Spearman.

Tabla 11 Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTION DE RECURSOS HUMANOS	.256	163	<.001
DESEMPEÑO LABORAL	.231	163	<.001

Nota: Software SPSS

Prueba de hipótesis

Hipótesis general:

Aceptar la H_1 : Existe relación directa y significativa entre las variables de gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal administrativo de un centro asistencial de La Victoria, 2022.

Rechazar la H_0 : No existe relación directa ni significativa entre las variables de gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal administrativo de un centro asistencial de La Victoria, 2022.

- Nivel de confianza de la investigación: 95%
- Nivel de error: 5%
- Prueba de hipótesis: Rho de Spearman

En la Tabla 12, se aprecia un valor sig. = 0.012 < a 0,05 y por la norma de decisión se puede indicar que existen suficientes certezas científicas para aprobar la hipótesis de investigación y desestimar la hipótesis nula; donde establece el nexo entre sus variables de gestión de recursos humanos y desempeño laboral. Asimismo, se ha obtenido un valor negativo $r = -.196^*$ lo que significa que existe una relación negativa o inversa baja.

Tabla 12 Prueba de Rho de Spearman para Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral

		GESTIÓN		
			RECURSOS HUMANOS	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Coefficiente de correlación	1.000	-.196*
		Sig. (bilateral)	.	.012
		N	163	163
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	-.196*	1.000
		Sig. (bilateral)	.012	.
		N	163	163

Nota: Software SPSS

Prueba de hipótesis específica 1:

Aceptar la H_e : Existe relación directa y moderada entre la incorporación del personal y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria

Rechazar la H_o : No existe relación directa y moderada entre la incorporación del personal y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria

- Nivel de confianza de la investigación: 95%
- Nivel de error: 5%
- Prueba de hipótesis: Rho de Spearman

En la Tabla 13, se aprecia un valor sig. = 0.039 menor a 0,05 y por la guía de decisión se puede indicar que existen suficientes prueba o evidencias estadísticas para tachar la hipótesis nula y aprobar la hipótesis de investigación, la cual establece que existe relación entre la dimensión incorporación y la variable desempeño laboral. Asimismo, se ha obtenido un valor negativo $r = -.162^*$ lo que indican que existe una relación negativa baja o inversa.

Tabla 13 Prueba de Rho de Spearman para la dimensión incorporación y la variable Desempeño Laboral

		DESEMPEÑO LABORAL	D1: INCORPORACIÓN
DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1.000	-.162*
	Sig. (bilateral)	.	.039
	N	163	163
D1: INCORPORACIÓN	Coeficiente de correlación	-.162*	1.000
	Sig. (bilateral)	.039	.
	N	163	163

Nota: Software SPSS

Prueba de hipótesis específica 2:

Aceptar la H_g : Existe relación directa y moderada entre la organización del personal y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria.

Rechazar la H_o : No existe relación directa y moderada entre la organización del personal y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria

- Nivel de confianza: 95%
- Nivel de error: 5%
- Prueba de hipótesis: Rho de Spearman

En la Tabla 14, se observó como resultado un valor sig. = 0.039 < a 0,05 y por la norma de decisión se puede indicar que existen pruebas suficientes de certezas científicas para desestimar la hipótesis nula y aprobar la hipótesis de investigación, estableciendo la conexión, la cual constituye la relación entre la **dimensión Organización y la variable desempeño laboral**. Asimismo, se ha obtenido un valor negativo $r = -.162^*$ significando la existencia de la relación inversa o negativa baja.

Tabla 14 Prueba de Rho de Spearman para la dimensión Organización y la variable Desempeño Laboral

		DESEMPEÑO LABORAL	D2: ORGANIZACIÓN
DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1.000	-.162*
	Sig. (bilateral)	.	.039
	N	163	163
D2: ORGANIZACIÓN	Coeficiente de correlación	-.162*	1.000
	Sig. (bilateral)	.039	.
	N	163	163

Nota: Software SPSS

Prueba de hipótesis específica 3:

Aceptar la H_g : Existe relación directa y fuerte entre la retención del personal y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria.

Rechazar la H_o : No existe relación directa y fuerte entre la retención del personal y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria.

- Nivel de confianza: 95%
- Nivel de error: 5%
- Prueba de hipótesis: Rho de Spearman

En la Tabla 15, se apreció un valor sig. = 0.012 menor a 0,05 y por la norma de decisión se puede indicar que existen pruebas suficientes de certezas estadísticas para desestimar la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación, la cual establece que existe conexión entre la **Dimensión Retención y la Variable Desempeño Laboral**. Asimismo, se ha obtenido un valor negativo $r = -.196^*$ lo que significó la existencia de la relación inversa o negativa baja.

Tabla 15 Prueba de Rho de Spearman para la dimensión Retención y la variable Desempeño Laboral

		DESEMPEÑO LABORAL D3: RETENCIÓN	
DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1.000	-.196*
	Sig. (bilateral)	.012	.012
	N	163	163
D3: RETENCIÓN	Coeficiente de correlación	-.196*	1.000
	Sig. (bilateral)	.012	.
	N	163	163

Nota: Software SPSS

V. DISCUSIÓN

El trabajo investigado relacionó la Gestión de los recursos humanos y el Desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria, 2022.

La discusión muestra y profundiza la importancia de los resultados obtenidos sobre este tema. Han sido descritos detalladamente con respaldo científico por reconocidos autores que hablan sobre el tema y se sustentan en conclusiones estadísticas.

Antes de continuar con la revisión, cabe señalar que se ha adoptado la hipótesis de investigación, la cual indica la existencia de la relación entre la variable objeto de prueba, que es la gestión de recursos humanos, y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro asistencial de La Victoria, 2022, asimismo, se obtuvo un Rho Spearman de $=-0.196$, existiendo una correlación negativa, además de un grado de significancia bilateral de 0.012. esto quiere decir que existe relación con las variables, pero muy baja, interpretándose que si bien existe la relación entre ambas variables no es la adecuada, lo que requeriría es que se mejoren diversas acciones respecto a la gestión de recursos humanos con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, tanto internas como externas de un centro hospitalario de la Victoria; con el propósito de aumentar los indicadores de la calidad de trabajo, trabajo en equipo e identidad institucional reafirmando la teoría citada por Trujillo (2018), y la teoría desarrollada por Mayo (1945), quien desarrolló la teoría de las relaciones humanas en la que el capital humano es visto como un eslabón para lograr las metas que una organización o empresa se ha propuesto para su supervivencia. Tanto es así que la teoría general mencionada anteriormente ayuda a lograr una comprensión más profunda del origen de nuestra primera variable, pues se entiende que surge del nexo que existe entre el capital humano y la empresa, con la meta de lograr con esfuerzo la naturaleza física o intelectual del capital humano.

Estos resultados no concordarían con los del investigador Llerena (2021), en su investigación, en la que habla de la gestión de recursos humanos y del desempeño laboral del personal administrativo de un centro de rehabilitación física ubicado en Lima, en la que puso como objetivo general señalar el nexo existente entre la GRH y el desempeño laboral de personales administrativos de un centro de rehabilitación física

ubicado en Lima, dando como resultado del análisis del estadístico de correlación de Pearson relaciones altamente positivas y moderadas entre las variables ya mencionadas. Tuvo un resultado de 0,764.

Del mismo modo no coinciden los resultados del investigador Shilquiga (2018), sobre su investigación de GRH y los desempeños laborales de los trabajadores de una distribuidora ubicada en Ecuador, señaló como objeto primordial determinar la conexión entre sus dos variables, la GRH con el desempeño laboral de una distribuidora en Ecuador. El resultado del análisis usado fue mediante el estadístico de correlación de Pearson donde permitió encontrar relaciones altamente positivas y significativas entre las variables de gestión de recursos humanos con el desempeño laboral, de 6.96.

Otro resultado lo obtuvo Chafra (2018), quien encontró una correlación entre GRH y cumplimiento. Una plantilla cuya variable dio como resultado que el 90% de los encuestados dijera que no sabía su estado de desempeño, y el 10% afirma conocer este aspecto, conduce a un escaso desarrollo en la GRH, y el mismo 88% de los servidores no se encontraban capacitados, lo que demuestra que la empresa no tiene en cuenta que los recursos humanos estén calificados o capacitados.

Asimismo, se identificó la GRH, siendo el grupo de actividades administrativas más importantes encaminadas a coordinar los recursos humanos que componen una organización para alcanzar los objetivos organizacionales según Chiavenato (2020), este coincide con la información que plasmo en esta investigación, asimismo coincide con las dimensiones del estudio, que son incorporación, organización y retención.

De acuerdo con el objetivo específico 1, se determinó la relación entre la dimensión de incorporación con la variable de desempeño laboral, donde se obtuvo un valor sig. = 0.039, y Rho de Spearman = $-.162^*$ estos datos establecen la existencia de la relación negativa entre la dimensión de incorporación y la variable de desempeño laboral, quiere decir, que los trabajadores administrativos incorporados no estarían capacitados para desempeñar las funciones encomendadas por la institución, necesitarían mejorar sus acciones, cumpliendo de esa manera con los objetivos y metas trazadas por el centro hospitalario; este resultado obtenido de GRG, sobre el proceso de incorporación del tan preciado recurso humano es buscar a la persona idónea para que pueda ocupar un

puesto que se requiera cubrir, dentro de este proceso de incorporación debe estar el conocimiento del mercado laboral, reclutamiento, selección e inducción o socialización.

En cuanto al mercado laboral se definió como el área territorial dentro del cual las fuerzas de la oferta y la demanda laboral converjan para establecer un camino en común, es importante el conocimiento del mercado laboral para una incorporación; dentro de la incorporación encontramos la planificación de recursos humanos el mecanismo para determinar de manera sistemática la provisión y un requerimiento de servidores que una entidad padece en el presente o futuro, al seleccionar al personal(incorporado) y este no cuenta con el perfil para ocupar el puesto el resultado sería negativo como se puede observar líneas arribas, esto refuerza la teoría de Chiavenato (2020), este ha considerado que la incorporación es esencial en todas las áreas y empresas, porque se atrae a futuros trabajadores adecuados que cumplen con un perfil del puesto solicitado, que son guardados en una base de datos, que se pueden utilizar en el caso de que surgiera. por otro lado, Cuando el reclutamiento se hace correctamente, las organizaciones hacen más que solo calcular, debido a que hay una base de datos que se utilizará cuando sea necesario, pero también atraerá a más y mejores candidatos de los cuales seleccionará a los mejores candidatos para el puesto es decir se dará la oportunidad a nuevos talentos.

Estos resultados no concuerdan con Suarez (2022), ya que, en su trabajo investigado sobre la incorporación y el desempeño laboral de los colaboradores, donde obtuvo como resultado en su investigación una relación positiva y alta entre la incorporación y el desempeño laboral de los empleados de la ciudad del municipio de Utcubamba, 2022, donde $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.909.

Continuando con el objetivo específico 2 se determinó la relación entre la dimensión de organización con la variable de desempeño laboral, donde se obtuvo un valor sig. = 0.039, y Rho de Spearman = -.162* estos datos establecen que presenta una conexión negativa de su dimensión de organización y la variable dos, quiere decir, que la organización en el sistema administrativo necesitaría mejorar su plan de acciones para poder cumplir con los objetivos y metas trazadas por el centro hospitalario.

Es por lo que, Papalia y Martorell (2017) en su investigación menciona que la organización consiste en ordenar y coordinar todas las actividades, así como los medios materiales y humanos que sean requeridos y necesarios. Por lo que, en una organización

estructurada adecuadamente cada trabajador tiene una labor específica encomendada. De este modo, los distintos servidores dan su tiempo a la ejecución de sus labores, funciones y tareas y no a competir entre ellos por escalar de peldaño o nivel; esto es así porque las relaciones de autoridad, la información, los métodos de trabajo, procedimientos, jerarquía, distribución del personal y responsabilidades están previstos de antemano por la organización. Dicha organización es la variable que más influye en el rendimiento de los trabajadores y, por tanto, también en el de la empresa.

La gestión de recursos humanos en la organización es un gran medio por el cual las personas cooperan en él y hacen que se logren las metas personales relacionadas directa o indirectamente con la labor diaria. Administración de recursos significa retener, mantener y ganar nuevos miembros de la organización en un ambiente de trabajo armónico, positivo y exitoso, todo esto representa mantener a todos en la organización.

Recuerde también que una correcta GRH está motivada por objetivos. Uno de los principales objetivos que tiene cada empresa es almacenar, distribuir, desarrollar y comercializar productos, bienes o servicios (por ejemplo, actividades especializadas). Al igual que los objetivos organizacionales, la GRH debe tener en cuenta los objetivos de sus miembros como esencia de su desarrollo individuos y empresas, es decir, una combinación de crecimiento y para la entidad y para sus empleados, mejorando de esta manera su desempeño el trabajador. Rodríguez y Serrano (2017).

Estos resultados no concuerdan con Ramírez (2020), que presentó su trabajo de investigación sobre la organización y desempeño laboral de empleados de la Empresa municipal inmobiliaria de Lima, señaló como objetivo determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral de empleados de la Empresa municipal inmobiliaria. El resultado del análisis fue mediante el estadístico de correlación de Pearson donde permitió encontrar relaciones altamente positivas y moderadas entre sus variables ya mencionadas, dando como respuesta un valor de Rho de Spearman 0,938.

Finalizando con el objetivo específico 3, se determinó la conexión entre la dimensión de Retención con la variable dos, donde se obtuvo un valor sig = 0.012, y Rho de Spearman = -.196* estos datos establecieron que existió una relación negativa entre la dimensión de retención del personal y la variable dos, quiere decir, que los trabajadores

administrativos retenidos no serían los idóneos en todo caso necesitarían aumentar su productividad para llegar con los objetivos y metas trazadas por el centro hospitalario, pero estos deberían ser recompensados por los esfuerzos realizados, es importante que el trabajador se sienta cómodo en su centro de trabajo, que exista un clima laboral óptimo, esto tendría sustento con Bizneo (2022), donde la retención se puede determinar como el fenómeno donde un servidor o colaborador quiere mantenerse en su empresa o en su cargo.

Al mismo tiempo, la retención de empleados nos permite evaluar el compromiso de los trabajadores activos y la preparación del talento humano para poder enfrentar los nuevos retos y desafíos que le depara el mundo laboral. Asimismo, la retención de trabajadores en muchas ocasiones llega a ser un hecho bastante natural, qué con la combinación adecuada de motivación e incentivos que brinda la empresa y una correcta y buena voluntad de los empleados para que estos se sientan bien y satisfechos, funcione. En otros casos, es necesario recurrir a estrategias de retención de trabajadores para que se sientan más cómodos capaces y seguros de seguir trabajando para la entidad.

Según una encuesta realizada por QuestionPro en EE. UU., el 41% de los trabajadores que renunciaron el año pasado lo hicieron porque estaban insatisfechos, un número mayor al año anterior, además se evidencio que los principales motivos fueron: avanzar en su carrera, ocupación o por un trabajo por turnos.

El talento humano en el campo de la salud también apunta a mejorar la calidad del servicio y el bienestar del paciente. La calidad de la atención a menudo se define en dos supuestos: calidad sociocultural y calidad técnica. La calidad técnica se refiere al resultado que los servicios de salud disponibles brindan en la salud de la comunidad. La calidad sociocultural mide la aceptación de los servicios y la capacidad del paciente para cumplir con las expectativas.

Mencionando también que según Chiavenato (2020), nos expresa que el desempeño laboral es la facultad que tiene la persona para realizar, desarrollar, terminar un trabajo de forma eficiente, calidad y buen manejo(liderazgo), de esa forma poder llegar con las expectativas dadas por la institución. En este caso para Paredes (2016), el desempeño laboral que tiene el trabajador es la relación con el trabajo realizado por él

mismo, y la competitividad que presenta frente a la empresa, si los empleados están enfocados y comprometidos con el éxito y cumplimiento de los objetivos que tiene la institución u organización, se verán resultados efectivos en su trabajo.

Estos resultados no concuerdan con Del Castillo (2017), que encontró que la gestión de retención y el desempeño laboral del municipio de Chaclacayo, con un coeficiente de correlación alto de Rho de Spearman 0.77.

VI. CONCLUSIONES

Tras haber completado correctamente el proceso dado en la metodología que engloba los parámetros del trabajo realizado se prosigue a concluir a través de los resultados alcanzados, los que a continuación se detallan:

Primera: Para la hipótesis general, se consiguió un valor sig. = 0.012, existiendo certeza suficiente para negar la hipótesis nula y aprobar la hipótesis de investigación, la cual determinó que existe un nexo entre sus variables. Asimismo, se ha obtenido un valor negativo $r = -0.196$ el que corrobora un grado de correlación negativo y un nivel de correlación muy bajo.

Segunda: En el caso de la hipótesis específica 1, se puede apreciar que se obtuvo un valor sig. = 0.039 que es inferior a 0,05 y existiendo certeza suficiente para negar la hipótesis nula y aprobar la hipótesis de investigación, la cual determinó que existe una conexión entre la dimensión de incorporación y la variable dos. Por otro lado, también se produjo un valor negativo $r = -0.162$ el que corroboró un grado de correlación negativo y un nivel de correlación muy bajo.

Tercera: En el caso de la hipótesis específica 2, se presentó un valor sig. = 0.039 inferior a 0,05, pudiendo señalar que existe certeza suficiente para desestimar la hipótesis nula y aprobar la hipótesis de investigación, la cual determinó una conexión entre la dimensión de organización y la variable dos. Por otro lado, también se obtuvo un resultado negativo $r = -0.162$ el que corroboró un grado de correlación negativo y un nivel de correlación muy bajo.

Cuarta: En el caso de la hipótesis específica 3, se produjo un valor sig. = 0.012 inferior a 0,05 y pudiéndose señalar una adecuada certeza científica para desestimar la hipótesis nula y aprobar la hipótesis investigada, que determina una conexión entre la dimensión de retención y la variable dos. Por otro lado, también se determinó un valor negativo $r = -0.196$ el que corroboró un grado de correlación negativo y un nivel de correlación muy bajo.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Como hemos podido evidenciar existe una correlación negativa es decir inversa entre las variables de estudio que son la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria, por lo que se le sugiere al director del nosocomio realizar un plan en conjunto los ejecutivos y con personal administrativo para que se den medidas referentes a la gestión de recursos humanos , que ayuden al aumento del desempeño laboral del personal, tomando en cuenta las funciones y los puestos, además del bienestar del personal, sin transgredir sus derechos y beneficios, así lograr que ambas partes puedan potenciar al máximo sus fortalezas y habilidades en el trabajo. Con el fin de lograr los objetivos institucionales y brindar una buena atención a los clientes internos y externos.

Segundo: Para el director y administrador del centro asistencial, respecto a la incorporacion se recomienda que solicite a la unidad ejecutora, ser parte del proceso de elaboracion de los requisitos para el perfil del cargo a contratar, ademas de ser parte del comite evaluador, debido a que conocen la verdadera necesidad que acoge al nosocomio.

Tercero: Para el director del hospital, respecto a la organizacion se recomienda solicitar una actualizacion del MOF y ROF institucional de nosocomia a la gerencia de Recursos Humanos, debido a que se ha realizado uno general, y cada centro hospitalario tiene una realidad y necesidad diferente, asimismo que se coordine con los jefes de servicios y unidades para que se mida la productividad del personal asistencial y administrativo, y en ese mismo sentido que se den recomendaciones y capacitaciones para la mejora de esta y del desempeño laboral.

Cuarto: Para los jefes de unidad del nosocomio, respecto a la retencion del personal, se recomienda brindar un tiempo prudencial cada semana de trabajo para que se puedan brindar charlas motivacionales, sobres manejo de conflictos, sobre relaciones personales y de temas laborales, asi como de prevencion de riesgos y seguridad, entre otras, asi tambien como brindar un espacio privado y tiempo para cada trabajador, para escuchar recomendaciones y problemas que tiene cada uno de ellos, con el fin de garantizar confianza hacia la jefatura y un mejor desempeño laboral de los servidores.

REFERENCIAS

- Álvarez, L. (2017). Identidad institucional y desempeño profesional (Primera ed.). . Lima: San Marcos.
- Álvarez, A & et. Al. (2017). Identificación Organizacional y Satisfacción Laboral: Diferencia entre Empresas Públicas y Privadas. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/31293/ReiDoCrea-Vol.3-Art.5-Alvarez-Ionela-Marin-Marrero-Mas-Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Armas (2017) "Gestión del Talento Humano y la Productividad de los Trabajadores de la Empresa Cartavio S.A.A. Provincia de Ascope 2016"
- Aular, M. (2021). Functions of human talent management: a praxiological view from venezuelan organizations. . Venezuela: <https://revistas.uclave.org/index.php/dissertare/article/view/3224/2002>.
- Calderón, G. (2018). Gerencia del talento humano en el sector público: análisis en entidades públicas de Manizales, Pereira y Armenia, 17 (28), pp. 71-90. Colombia: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20502804>. Carbajal (2017). "Gestión del talento humano y rendimiento laboral en las áreas de enfermería y obstetricia de una red de salud del sur, 2016".
- Calero, T. (2020). Intelcost . Obtenido de ¿Cómo aumentar la agilidad de las áreas de abastecimiento?.
- Calle, J. (2020). Gestión del talento humano y rendimiento de los trabajadores de la acuícola de COFIMAR S.A., Guayaquil, 2020. Guayaquil-Ecuador: Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Carbonell. et ál. (2018). Caracterización de la gestión del talento humano en el Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos de Cuba. Lima".
- Llerena, F. (2021). "Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal administrativo de un centro de rehabilitación de salud, Lima, 2021"
- Cedron,Y. (2018). "Motivación y desempeño laboral en la Gerencia Regional de Salud La Libertad, en tiempos COVID-19."

- Chavez, L. (2017). " Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017".
- Chiavenato, I. (2020). *Recursos Humanos o Capital Humano de las Organizaciones - 11° Ed.2020*. Sao Paulo - Brasil: Editorial Atlas. Espinoza (2016). Valores personales, valores organizacionales y medio ambiente: una revisión teórica. *Revista de Gestão do Unilasalle*.
- Cruz, A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2017). "Investigación, Fundamentos y Metodología. 2da.ed. México: Editorial Pearson. 26"
- Cuesta (2018) "Propuesta de Mejora del Clima Organizacional a partir de la Gestión del Talento Humano."
- Espinoza, K., Montalvo, J. (2021) "Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N° VIII-Sede Huancayo en tiempos de Covid"
- Flores, M. (2017). Incidencia de la Gestión del talento Humano en el desempeño laboral. Nicaragua: Madriz. Nicaragua.
- Gillet, N., Morin, A., Ndiaye, A., Colombat, P., & Fouquereau, E. (15 de Feb de 2021). A test of work motivation profile similarity across four. *Motivation Profiles*, 988-1030. Obtenido de <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-03142257/document>
- Hartati, T. (May de 2020). Analysis of Influence of Motivation, Competence, Compensation toward Performance of Employee. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal*, 1031-1038. Obtenido de <http://bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/933/pdf>
- Heredia, M., Narvaez, C. (2021). The importance of Human Talent Performance Evaluation in healthcare organizations- Ecuador
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la Investigación*. México: Interamericana Editores. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Hurtado (2016). "Liderazgo y motivación de equipos de trabajo". 8va.ed. Madrid: Esic Editorial.36
- Inca, K (2015). "Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015."
- Jurado, J. (2019). El rendimiento laboral y conductas de ciudadanías organizacional. España: dialnet.unirioja.es.
- López, A., & Guevara, V. (2018). Enfoque contextualizado de la administración pública venezolana, la gerencia y su responsabilidad social interna. Revista Arjé, Vol. . Venezuela.
- Llano & Rivera (2018) "Sistema de gestión de talento humano y Rendimiento laboral de los colaboradores de la florícola Agrogana s.a. el período 2014 – 2015
- Mancilla, Carina; Vara, Katherine. (2018). Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yacus, 2018. Lima: repositorio.ucv.edu.pe.
- Marin,J., (2018). "Modelo de desempeño laboral para mejorar la gestión municipal, Huicungo – 2022" repositorio.ucv.edu.pe.
- Marquez, J. (2018). La gestión pública de hospitales es menos eficiente que la privada española.Obtenido de <https://www.eleconomista.es/economia/noticias/9491450/10/18/La-gestion-publica-de-hospitales-es-menos-eficiente-que-la-privada.html>
- Mazoor, F., Wei, L., & Asif, M. (2021). Intrinsic Rewards and Employee's Performance With the Mediating Mechanism of Employee's Motivation. *Frontiers in Psychology*, 12(563070), 1-13.doi:<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.563070>
- Moreno, J. (2019). Teorías del desempeño laboral. Quito, Ecuador: Academia.Obtenido de https://www.academia.edu/40516021/Teor%C3%ADas_del_desempe%C3%B1o_laboral
- Moreno, B. (2020). Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de nutrición de un hospital público de Huaraz. Huaraz : Repositorio de la Universidad César Vallejo.

- Muñoz, C. (2016). Metodología de la Investigación. México: Oxford. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Orbegoso, A. (2016). La motivación intrínseca según Ryan & Deci y algunas recomendaciones para maestros. *Educare, Revista Científica de Educación*, 2(1), 75-93. doi:<http://dx.doi.org/10.19141/2447-5432/lumen.v2.n1.p.75-93>
- Papalia, D. E., Martorell, G., & Estévez Casellas, C. (2017). *Desarrollo humano* (13a ed. --.). México, D. F.: McGraw Hill.
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo*, 3(7), 171-192. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Pérez, A. (2009). "Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral . México: INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL Sección de Estudio de Postgrado e Investigación .
- Polanco, K., Reyes, G., García, M., Martínez, P., & Gutiérrez, M. (2017). Niveles De Motivación Y Las Competencias Laborales Específicas De Los Trabajadores A Distancia. *European Scientific Journal*, 13(8), 148-176. doi:<http://dx.doi.org/10.19044/esj.2017.v13n8p148>
- Quispe, A. (2019). *Gestión del talento humano y la competencia laboral del personal de enfermería de Cuidados Intensivos del Hospital San Bartolomé – 2019*. Lima: repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Riyanto, S., Handiman, U., & Prasetya, A. (2021). The Role of Work Motivation in Mediating Training and Organizational Culture for Improving Employee Performance. *Journal of Hunan University (Natural Sciences)*, 48(10), 45-53. Obtenido de <http://jonuns.com/index.php/journal/article/view/798/794>
- Rojas, M., Jaime, L., & Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*, 39(6), 1-11. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

- Ruiz, C. (2015). Instrumentos y Tecnicas de Investigación Educativa. Houston: Danaga. Obtenido de https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos_y_Tecnicas_de_Investigaci%C3%B3n_Educativa_Carlos_Ruiz_Bolivar_pdf
- Ruiz, M., Caldas, K., & Villanueva, M. (2021). Motivación y Desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte, Lima, 2020. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54011?show=full>
- Sáez, M. (2021). Estrategias de motivación extrínseca. Percepciones del estudiante de ELE norteamericano: estudio de un caso en España. *Revista de Lenguas Modernas*(34), 23-37. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/rlm/article/view/41194/47047>
- Sanchez, M. (2020). Gestión de recursos humanos y desempeño laboral . Callao: repositorio.ucv.edu.pe.
- Santa María, F. (2017). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en profesionales de la salud de una microred. Lambayeque 2017. Lambayeque: Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Shilquigua, E. (2017) *Gestión Del Talento Humano Y El Desempeño Laboral Del Personal De La Distribuidora Fonseca*, Ciudad De Riobamba, 2018.
- Suarez, S. M. (2022). Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, Amazonas. Lima: Universidad Cesar Vallejo/ oai:repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/77983.
- Tamitar, A., & Zeru, G. (2019). Work motivation and its effects on organizational performance: the case of nurses in Hawassa public and private hospitals: Mixed method study approach. *BMC Research Notes*, 12(213), 1-12. Obtenido de <https://bmresnotes.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s13104-019-4255-7.pdf>
- Tarira, C., Delgado, M., Tariara, L., & Rivas, D. (2018). Motivación extrínseca para el aprendizaje de matemática. *Revista científica Mundo Recursivo*, 1(2), 165-182.

- Obtenido de
https://drive.google.com/file/d/1kBTM07tTRk5Ki7gF3oG_F2bDknMI6ayy/view
- Tejumola, O. (2019). Influence of employee training on performance of public servants in kano state, Nigeria. *African Journal of Emerging Issues*, 1(1). . España: Universidad Cisneros. (2019).
- Torres Santamaría, J., Andrade Naranjo, D., & Cabezas Mejia, E. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Guayaquil, Ecuador: ESPE.
- Torres, Z. (2014). *Introducción a la ética*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074381481.pdf>
- Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*. Madrid, España: Editorial Alienta. Obtenido de https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/34/33578_EL_PEQUENO_LIBRO_DE_LA_MOTIVACION.pdf
- Van Rhang, D., & Quoc, N. (2022). The effect of work motivation on employee performance: the case at OTUKSA Japan company. *World Journal of Advanced Research and Reviews*,, 13(1), 404-412. Obtenido de <https://wjarr.com/sites/default/files/WJARR-2022-0047.pdf>
- Velásquez, D. (2022). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal del área de Desarrollo Social de una municipalidad, Cajamarca*. Cajamarca: Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Yazlle, E. (2019). *Gestión de talento humano y desempeño laboral*. Orán-Salta - Argentina: Univesidad Católica de Salta.
- Zagastizabal, L. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en trabajadores del Hospital II EsSalud Huamanga, 2017*. Huamanga: Repositorio de la Universidad César Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TITULO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UN CENTRO HOSPITALARIO DE LA VICTORIA, 2022							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPÓTESIS GENERAL:	Variable 1: Gestión de recursos humanos				
PG: ¿Cuál es la relación de la gestión de recursos humanos con el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario,2022?	OG: determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario,2022	HG: existe relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario,2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Mediciones	Niveles o rangos
			Incorporación	Planificación de recursos humanos	1	Nunca (1) Casi nunca(2) A veces(3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Baja, Regular, Alta
				Selección de personal	2		
				Reclutamiento del personal	3-4		
Organización	Perfil del puesto	5-6					
	Requisitos y función del puesto	7					
Retención	Evaluación del puesto	8-9-10-11					
	Relación laboral	12					
	Seguridad laboral	13-14					
	Comunicación	15-16-17					
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	Variable 2: Desempeño laboral				
PE1: ¿Cuál es la relación de la gestión de recursos humanos con la calidad de trabajo del personal administrativo de un centro hospitalario, 2022?	OE1: determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de trabajo del personal administrativo de un centro hospitalario, 2022	HE1: existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de trabajo del personal administrativo de un centro hospitalario, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Mediciones	Niveles o rangos
			Calidad de trabajo	Realización de las funciones encargadas	1-2	Nunca (1) Casi nunca(2) A veces(3)	Bajo, Regular, Alto
PE2: ¿Cuál es la relación de la gestión de recursos humanos con el trabajo en equipo del personal administrativo de un	OE2: determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y el trabajo en equipo del personal	HE2: existe relación entre la gestión de recursos humanos y el trabajo en equipo del personal administrativo de un centro hospitalario, 2022					

centro hospitalario, 2022?	administrativo de un centro hospitalario, 2022			Logro de metas de 3	Casi siempre (4) Siempre (5)
				Logro de objetivos de 4-5	
				Apoyo entre compañeros en las funciones de trabajo 6	
PE3: ¿Cuál es la relación de la gestión de recursos humanos con la identidad institucional del personal administrativo de un centro hospitalario, 2022?	OE3: determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la identidad institucional del personal administrativo de un centro hospitalario, 2022	HE3: existe relación entre la gestión de recursos humanos y la identidad institucional del personal administrativo de un centro hospitalario, 2022	Trabajo en equipo	Comprensión entre compañeros de trabajo 7	
				Logro de metas de grupos 8-9	
			Identidad institucional	Misión 10-11	
				Misión 12-13	
				Objetivos 14	
Diseño de investigación:		Técnicas e instrumentos:	Población y Muestra:	Método de análisis de datos	
Tipo: Enfoque: Nivel: Diseño: No experimental	Básica Cuantitativo Correlacional	Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionarios	Población: 240 trabajadores Muestra: 163 trabajadores	Descriptiva: Tablas de frecuencia Inferencial: Rho de Spearman	

Anexo 2: Operacionalización de variables

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UN CENTRO HOSPITALARIO DE LA VICTORIA, 2022						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIONES
Gestión de recursos humanos	(Chiavenato, 2020) establece la gestión de recursos humanos como el conjunto trabajos administrativos orientados a las coordinaciones del recurso o capital humano, que forma parte dentro de una institución, con el fin de llegar a los objetivos establecidos por la entidad.	La gestión de recursos humanos es como relación entre las personas y organizaciones ya que dependen una de la otra; dentro de ello están comprendidos: la incorporación, organización y retención del personal	Incorporación	Planificación de recursos humanos	1	Ordinal
				Selección de personal	2	
				Reclutamiento del personal	3-4	
			Organización	Perfil del puesto	5-6	Ordinal
				Requisitos y función del puesto	7	
				Evaluación del puesto	8-9-10-11	
			Retención	Relación laboral	12	Ordinal
				Seguridad laboral	13-14	
				Comunicación	15-16-17	
Desempeño laboral	(Chiavenato, 2020) expresa que el desempeño laboral es la facultad que tiene la persona para realizar, desarrollar, terminar un trabajo de forma eficiente, calidad y buen manejo(liderazgo), de esa forma poder llegar con las expectativas dadas por la institución	El desempeño laboral viene hacer como el trabajador realiza sus funciones laborales, si es bueno, regular o malo; para poder medir el desempeño es importante medir la calidad de trabajo, el trabajo en equipo y la identidad institucional.	Calidad de trabajo	Realización de las funciones encargadas	1-2	Ordinal
				Logro de metas	3	
				Logro de objetivos	4-5	
			Trabajo en equipo	Apoyo entre compañeros en las funciones de trabajo	6	Ordinal
				Comprensión entre compañeros de trabajo	7	
				Logro de metas de grupos	8-9	
			Identidad institucional	Misión	10-11	Ordinal
				Visión	12	
				Objetivos	13-14	

Anexo 3: instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

DATOS INFORMATIVOS:

CENTRO HOSPITALARIO:

CARGO SEXO

CONDICIÓN AÑOS DE SERVICIO

ESTADO CIVIL EDAD

INSTRUCCIONES: La información que nos proporciona será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúa el Gestión del Talento Humano del Hospital III Emergencias Grau, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

Por favor no deje preguntas sin contestar.

Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente.

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Nº	ÍTEMS	ESCALA ORDINAL				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Incorporación						
1	Cree Ud. que se programa eficazmente las necesidades reales (cantidad de trabajadores) que requiere este centro hospitalario					
2	Cree Ud. que la convocatoria de personal se efectúa a partir de las necesidades del área					
3	Cree Ud. que los medios de publicidad para reclutar personal son efectivos					
4	Cree Ud. que la selección del personal es realizada de manera apropiada, eligiendo a la persona idónea para el puesto de trabajo					

DIMENSIÓN: Organización		1	2	3	4	5
5	Ud. cree que se diseña correctamente la necesidad del puesto (necesidad del puesto: función que debe desempeñar la persona)					
6	Ud. crees que el perfil del puesto es creado de forma clara					
7	Ud. cree que es analizado correctamente el perfil del puesto al momento de contratar al personal					
8	Ud. ha sido evaluado por su productividad					
9	Teniendo en cuenta que fue evaluado: Ud. ha sido evaluado por un personal calificado?					
10	Ud. recibió los resultados de la evaluación de productividad de manera pública					
11	Teniendo en cuenta los resultados de evaluación: Ud. ha recibido algún tipo de recomendación por parte del evaluador?					
DIMENSIÓN: Retención		1	2	3	4	5
12	Ud. recibe actividades de prevención de riesgo y seguridad del personal					
13	Ud. recibe capacitaciones de prevención y protección del medio ambiente?					
14	Ud. recibe charlas de prevención y solución de conflictos entre el personal con relación a temas laborales					
15	Ud. recibe mensajes de la jefatura referente a temas laborales, así como disposiciones de la institución.					
16	Puede Ud. comprender los comunicados de jefatura de manera clara					
17	Puede Ud. comunicarse con comprensibilidad y confianza con la jefatura					

GRACIAS POR TU VALIOSA COLABORACIÓN

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

DATOS INFORMATIVOS:

CENTRO HOSPITALARIO:

CARGO	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	SEXO	<input type="text" value="M"/>	<input type="text" value="F"/>
CONDICIÓN	<input type="text"/>	AÑOS DE SERVICIO		<input type="text"/>		
ESTADO CIVIL	<input type="text"/>		EDAD	<input type="text"/>		

INSTRUCCIONES: La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúa el Desempeño Laboral del personal administrativo del Hospital III Emergencias Grau, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

Por favor no deje preguntas sin contestar.

Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente.

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Nº	ÍTEMS	ESCALA ORDINAL				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Calidad de trabajo						
1	Es Ud. minucioso en la planificación y ejecución de sus funciones encargadas					
2	Es Ud. ordenado en la ejecución de sus funciones encargadas					
3	Es Ud. empeñoso en el servicio lo que le permite cumplir con las metas fijadas					
4	Ud. cree que la satisfacción laboral lleva a un mejor desempeño					
5	Cree Ud. cometer errores en su trabajo					
DIMENSIÓN: Trabajo en equipo		1	2	3	4	5

6	Ud. apoya a sus compañeros en las actividades del trabajo					
7	Ud. comparte sus conocimientos adquiridos a sus compañeros de trabajo					
8	El trabajo en equipo logra mejoras en sus labores.					
9	Ante una duda por parte de sus compañeros de trabajo Ud. muestra su disponibilidad para ayudarlo.					
DIMENSIÓN: Identidad Institucional		1	2	3	4	5
10	Ud. conoce cuál es la misión del centro hospitalario					
11	Ud. siente empatía con la institución - Hospital III Emergencias Grau- Essalud					
12	Ud. cree que el Hospital III Emergencias Grau cumple con sus expectativas en cuanto al crecimiento laboral dentro de la institución					
13	Ud. considera que la dirección del Hospital III Emergencias Grau Transmite la visión de la institución con el personal de trabajo					
14	Ud. cree que se cumplen con los objetivos establecidos de la institución					

GRACIAS POR TU VALIOSA COLABORACIÓN

Anexo 4: certificado de validez de instrumentos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): **ROXANA MILAGROS GARIBAY BRAVO**

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA ESTE, ciclo 2022 - II, aula A2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo del investigador.

El título de mi proyecto de investigación es: **Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

SERGIO ANDRE ARANIBAR LI
D.N.I 72975201

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS								
DIMENSIÓN 1: Incorporación		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
ITEM	PREGUNTA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cree Ud. que se programa eficazmente las necesidades reales (cantidad de trabajadores) que requiere este centro hospitalario	X		X		X		
2	Cree Ud. que la convocatoria de personal se efectúa a partir de las necesidades del área	X		X		X		
3	Cree Ud. que los medios de publicidad para reclutar personal son efectivos	X		X		X		
4	Cree Ud. que la selección del personal es realizada de manera apropiada, eligiendo a la persona idónea para el puesto de trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Organización		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
ITEM	PREGUNTA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Ud. cree que se diseña correctamente la necesidad del puesto (necesidad del puesto: función que debe desempeñar la persona)	X		X		X		
6	Ud. crees que el perfil del puesto es creado de forma clara	X		X		X		
7	Ud. cree que es analizado correctamente el perfil del puesto al momento de contratar al personal	X		X		X		
8	Ud. ha sido evaluado por su productividad	X		X		X		
9	Teniendo en cuenta que fue evaluado: Ud. ha sido evaluado por un personal calificado?	X		X		X		
10	Ud. recibió los resultados de la evaluación de productividad de manera pública	X		X		X		
11	Teniendo en cuenta los resultados de evaluación: Ud. ha recibido algún tipo de recomendación por parte del evaluador?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Retención		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
ITEM	PREGUNTA	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Ud. recibe actividades de prevención de riesgo y seguridad del personal	X		X		X		
13	Ud. recibe capacitaciones de prevención y protección del medio ambiente?	X		X		X		
14	Ud. recibe charlas de prevención y solución de conflictos entre el personal con relación a temas laborales	X		X		X		
15	Ud. recibe mensajes de la jefatura referente a temas laborales, así como disposiciones de la institución.	X		X		X		
16	Puede Ud. comprender los comunicados de jefatura de manera clara	X		X		X		
17	Puede Ud. comunicarse con comprensibilidad y confianza con la jefatura	X		X		X		

Observaciones: Es pertinente la aplicación del instrumento.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr Roxana Milagros Garibay Bravo,

DNI: 07626145

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud ..

Lima, 24 de noviembre 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 la dimensión



Firma del Experto Informante
Especialidad

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

DIMENSIÓN 1: Calidad de trabajo		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
ITEM	PREGUNTA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Es Ud. minucioso en la planificación y ejecución de sus funciones encargadas	X		X		X		
2	Es Ud. ordenado en la ejecución de sus funciones encargadas	X		X		X		
3	Es Ud. empeñoso en el servicio lo que le permite cumplir con las metas fijadas	X		X		X		
4	Ud. cree que la satisfacción laboral lleva a un mejor desempeño	X		X		X		
5	Cree Ud. cometer errores en su trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
ITEM	PREGUNTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Ud. apoya a sus compañeros en las actividades del trabajo	X		X		X		
7	Ud. comparte sus conocimientos adquiridos a sus compañeros de trabajo	X		X		X		
8	Ud. Considera que el trabajo en equipo logra mejoras en sus labores.	X		X		X		
9	Ante una duda por parte de sus compañeros de trabajo Ud. muestra su disponibilidad para ayudarlo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Identidad Institucional		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
ITEM	PREGUNTA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Ud. conoce cuál es la misión del centro hospitalario	X		X		X		
11	Ud. siente empatía con la institución - Hospital III Emergencias Grau- Essalud	X		X		X		
12	Ud. cree que el Hospital III Emergencias Grau cumple con sus expectativas en cuanto al crecimiento laboral dentro de la institución	X		X		X		
13	Ud. considera que la dirección del Hospital III Emergencias Grau Transmite la visión de la institución con el personal de trabajo	X		X		X		
14	Ud. cree que se cumplen con los objetivos establecidos de la institución	X		X		X		

Observaciones: Es pertinente la aplicación del instrumento.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr Roxana Milagros Garibay Bravo,

DNI: 07626145

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud ..

Lima, 24 de noviembre 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 la dimensión



Firma del Experto Informante
Especialidad

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): **WILDER PEDRO HERRERA VILLANUEVA**

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA ESTE, ciclo 2022 - II, aula A2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo del investigador.

El título de mi proyecto de investigación es: **Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



SERGIO ANDRE ARANIBAR LI

D.N.I 72975201

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

DIMENSIÓN 1: Incorporación								Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
ITEM	PREGUNTA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No					
1	Cree Ud. que se programa eficazmente las necesidades reales (cantidad de trabajadores) que requiere este centro hospitalario	X		X		X								
2	Cree Ud. que la convocatoria de personal se efectúa a partir de las necesidades del área	X		X		X								
3	Cree Ud. que los medios de publicidad para reclutar personal son efectivos	X		X		X								
4	Cree Ud. que la selección del personal es realizada de manera apropiada, eligiendo a la persona idónea para el puesto de trabajo	X		X		X								
DIMENSIÓN 2: Organización								Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
ITEM	PREGUNTA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No					
5	Ud. cree que se diseña correctamente la necesidad del puesto (necesidad del puesto: función que debe desempeñar la persona)	X		X		X								
6	Ud. crees que el perfil del puesto es creado de forma clara	X		X		X								
7	Ud. cree que es analizado correctamente el perfil del puesto al momento de contratar al personal	X		X		X								
8	Ud. ha sido evaluado por su productividad	X		X		X								
9	Teniendo en cuenta que fue evaluado: Ud. ha sido evaluado por un personal calificado?	X		X		X								
10	Ud. recibió los resultados de la evaluación de productividad de manera pública	X		X		X								
11	Teniendo en cuenta los resultados de evaluación: Ud. ha recibido algún tipo de recomendación por parte del evaluador?	X		X		X								
DIMENSIÓN 3: Retención								Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
ITEM	PREGUNTA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No					
12	Ud. recibe actividades de prevención de riesgo y seguridad del personal	X		X		X								
13	Ud. recibe capacitaciones de prevención y protección del medio ambiente?	X		X		X								
14	Ud. recibe charlas de prevención y solución de conflictos entre el personal con relación a temas laborales	X		X		X								
15	Ud. recibe mensajes de la jefatura referente a temas laborales, así como disposiciones de la institución.	X		X		X								
16	Puede Ud. comprender los comunicados de jefatura de manera clara	X		X		X								
17	Puede Ud. comunicarse con comprensibilidad y confianza con la jefatura	X		X		X								

Observaciones: Es pertinente la aplicación del instrumento.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr Wilder Pedro Herrera Villanueva,

DNI: 07961015

Especialidad del validador: Magister en Seguridad e Higiene Industrial ..


Lima, 24 de noviembre 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 la dimensión



Firma del Experto Informante.

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

DIMENSIÓN 1: Calidad de trabajo		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
ITEM	PREGUNTA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Es Ud. minucioso en la planificación y ejecución de sus funciones encargadas	X		X		X		
2	Es Ud. ordenado en la ejecución de sus funciones encargadas	X		X		X		
3	Es Ud. empeñoso en el servicio lo que le permite cumplir con las metas fijadas	X		X		X		
4	Ud. cree que la satisfacción laboral lleva a un mejor desempeño	X		X		X		
5	Cree Ud. cometer errores en su trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
ITEM	PREGUNTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Ud. apoya a sus compañeros en las actividades del trabajo	X		X		X		
7	Ud. comparte sus conocimientos adquiridos a sus compañeros de trabajo	X		X		X		
8	Ud. Considera que el trabajo en equipo logra mejoras en sus labores.	X		X		X		
9	Ante una duda por parte de sus compañeros de trabajo Ud. muestra su disponibilidad para ayudarlo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Identidad Institucional		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
ITEM	PREGUNTA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Ud. conoce cuál es la misión del centro hospitalario	X		X		X		
11	Ud. siente empatía con la institución - Hospital III Emergencias Grau- Essalud	X		X		X		
12	Ud. cree que el Hospital III Emergencias Grau cumple con sus expectativas en cuanto al crecimiento laboral dentro de la institución	X		X		X		
13	Ud. considera que la dirección del Hospital III Emergencias Grau Transmite la visión de la institución con el personal de trabajo	X		X		X		
14	Ud. cree que se cumplen con los objetivos establecidos de la institución	X		X		X		

Observaciones: Es pertinente la aplicación del instrumento.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mqtr Wilder Pedro Herrera Villanueva,

DNI: 07961015

Especialidad del validador: Magister en Seguridad e Higiene Industrial ..


Lima, 24 de noviembre 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 la dimensión



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Teresa Narváez Aranibar|

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA ESTE, ciclo 2022 - II, aula A2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo del investigación.

El título de mi proyecto de investigación es: **Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



SERGIO ANDRE ARANIBAR LI
D.N.I 72975201

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

DIMENSIÓN 1: Incorporación		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
ITEM	PREGUNTA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cree Ud. que se programa eficazmente las necesidades reales (cantidad de trabajadores) que requiere este centro hospitalario	X		X		X		
2	Cree Ud. que la convocatoria de personal se efectúa a partir de las necesidades del área	X		X		X		
3	Cree Ud. que los medios de publicidad para reclutar personal son efectivos	X		X		X		
4	Cree Ud. que la selección del personal es realizada de manera apropiada, eligiendo a la persona idónea para el puesto de trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Organización		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
ITEM	PREGUNTA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Ud. cree que se diseña correctamente la necesidad del puesto (necesidad del puesto: función que debe desempeñar la persona)	X		X		X		
6	Ud. crees que el perfil del puesto es creado de forma clara	X		X		X		
7	Ud. cree que es analizado correctamente el perfil del puesto al momento de contratar al personal	X		X		X		
8	Ud. ha sido evaluado por su productividad	X		X		X		
9	Teniendo en cuenta que fue evaluado: Ud. ha sido evaluado por un personal calificado?	X		X		X		
10	Ud. recibió los resultados de la evaluación de productividad de manera pública	X		X		X		
11	Teniendo en cuenta los resultados de evaluación: Ud. ha recibido algún tipo de recomendación por parte del evaluador?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Retención		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
ITEM	PREGUNTA	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Ud. recibe actividades de prevención de riesgo y seguridad del personal	X		X		X		
13	Ud. recibe capacitaciones de prevención y protección del medio ambiente?	X		X		X		
14	Ud. recibe charlas de prevención y solución de conflictos entre el personal con relación a temas laborales	X		X		X		
15	Ud. recibe mensajes de la jefatura referente a temas laborales, así como disposiciones de la institución.	X		X		X		
16	Puede Ud. comprender los comunicados de jefatura de manera clara	X		X		X		
17	Puede Ud. comunicarse con comprensibilidad y confianza con la jefatura	X		X		X		

Observaciones: _____ Es pertinente la aplicación del instrumento _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra. : ...Teresa Narvaez Aranibar.....
DNI.....10122038.....

Especialidad del validador.....Docente metodólogo.....

- 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 la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad

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

DIMENSIÓN 1: Calidad de trabajo		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
ITEM	PREGUNTA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Es Ud. minucioso en la planificación y ejecución de sus funciones encargadas	X		X		X		
2	Es Ud. ordenado en la ejecución de sus funciones encargadas	X		X		X		
3	Es Ud. empeñoso en el servicio lo que le permite cumplir con las metas fijadas	X		X		X		
4	Ud. cree que la satisfacción laboral lleva a un mejor desempeño	X		X		X		
5	Cree Ud. cometer errores en su trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
ITEM	PREGUNTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Ud. apoya a sus compañeros en las actividades del trabajo	X		X		X		
7	Ud. comparte sus conocimientos adquiridos a sus compañeros de trabajo	X		X		X		
8	Ud. Considera que el trabajo en equipo logra mejoras en sus labores.	X		X		X		
9	Ante una duda por parte de sus compañeros de trabajo Ud. muestra su disponibilidad para ayudarlo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Identidad Institucional		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
ITEM	PREGUNTA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Ud. conoce cuál es la misión del centro hospitalario	X		X		X		
11	Ud. siente empatía con la institución - Hospital III Emergencias Grau- Essalud	X		X		X		
12	Ud. cree que el Hospital III Emergencias Grau cumple con sus expectativas en cuanto al crecimiento laboral dentro de la institución	X		X		X		
13	Ud. considera que la dirección del Hospital III Emergencias Grau Transmite la visión de la institución con el personal de trabajo	X		X		X		
14	Ud. cree que se cumplen con los objetivos establecidos de la institución	X		X		X		

Observaciones: _____ Es pertinente la aplicación del instrumento _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra. : ...Teresa Narvaez Aranibar.....
DNI.....10122038.....

Especialidad del validador.....Docente metodólogo.....

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 la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NARVAEZ ARANIBAR TERESA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal administrativo de un centro hospitalario de La Victoria, 2022", cuyo autor es ARANIBAR LI SERGIO ANDRE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 04 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NARVAEZ ARANIBAR TERESA DNI: 10122038 ORCID: 0000-0002-4906-895X	Firmado electrónicamente por: TNARVAEZA01 el 05-01-2023 08:34:35

Código documento Trilce: TRI - 0508875