



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el  
personal asistencial en un hospital, Lima – 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión en Servicios de la Salud**

**AUTOR(A):**

Retuerto Quispe, Elizabet Noemi (orcid.org/0000-0002-4188-7782)

**ASESOR(A):**

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

**CO-ASESOR:**

Dr. Brito Garcias, José Gregorio (orcid.org/0000-0001-8999-8126)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

Ate – Perú

2023

## Dedicatoria

A nuestro altísimo, por otorgarme la fuerza necesaria para poder culminar esta meta.

También quiero dedicar este trabajo a mi hija por su amor incondicional y por motivarme a continuar hacia adelante.

### **Agradecimiento**

A mis magísteres por compartirme sus conocimientos de manera profesional, por su dedicación, tolerancia, y guiarme en todo el proceso de la presente tesis.

## Índice de contenidos

Tabla de contenido	
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	15
III. METODOLOGÍA .....	28
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	28
3.2 Variables y operacionalización.....	29
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	29
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
3.5 Procedimiento.....	33
3.6 Método de análisis de datos.....	34
3.7 Aspectos éticos.....	34
IV RESULTADOS.....	36
V. DISCUSIÓN.....	47
VI. CONCLUSIONES.....	53
VII. RECOMENDACIONES .....	54
REFERENCIAS.....	55

## Índice de tablas

Tabla 1 Ficha técnica variable gestión de recursos humanos.....	29
Tabla 2 Ficha técnica variable desempeño laboral.....	30
Tabla 3 Gestión de recursos humanos y desempeño laboral .....	36
Tabla 4 Sostenimiento de personal y desempeño laboral .....	37
Tabla 5 Progreso de personal y desempeño laboral.....	38
Tabla 6 Control de recursos humanos y desempeño laboral.....	39
Tabla 7 Gestión de recursos humanos y dimensiones .....	40
Tabla 8 Desempeño laboral y dimensiones.....	42
Tabla 9 Correlación de gestión de recursos humanos y desempeño laboral.....	43
Tabla 10 Correlación de sostenimiento del personal y desempeño laboral.....	44
Tabla 11 Correlación del progreso del personal y desempeño laboral .....	45
Tabla 12 Correlación de control de recursos humanos y desempeño laboral.....	46

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Gestión de recursos humanos y desempeño laboral.....	36
Figura 2 sostenimiento del personal y desempeño laboral .....	37
Figura 3 Progreso de personal y desempeño laboral .....	38
Figura 4 Control de recursos humanos y desempeño laboral .....	39
Figura 5 Gestión de recursos humanos y dimensiones .....	40
Figura 6 Desempeño laboral y dimensiones .....	42

## Resumen

El reciente trabajo de investigación poseyó como objetivo analizar la correlación que existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima-2022. Este estudio fue de carácter básico, con perspectiva cuantitativa, diseño no experimental-transversal, nivel descriptivo correlacional, cuya muestra consto de 50 trabajadores asistenciales. Para su evaluación se ejecutaron dos cuestionarios, el primero para evaluar la variable de GRH con 24 preguntas y otro para la variable de desempeño laboral, el cual consto de 18 preguntas, cada una con tres dimensiones respectivamente. Para la confiabilidad se empleó la prueba de Alfa de Cronbach, obteniendo como producto una fiabilidad de 0,8 para ambas variables y la validez mediante el juicio de 3 expertos. En cuanto a la obtención de resultados se pudo evidenciar que existe un tipo de correlación positiva moderada, entre estas dos variables con un  $p=0,001$  y  $Rho\ Spearman=0.472$ , así mismo del personal encuestado sobresale el nivel intermedio con un 70% para la GRH y con un 74% para el DL. Concluyendo en que se admite la hipótesis de estudio y se descarta la hipótesis nula.

Palabras clave: gestión de recursos humanos, sostenimiento del personal, progreso del personal, control de recursos humanos.

## **Abstract**

The objective of the recent research work was to analyze the correlation between human resources management and work performance in the healthcare personnel in a hospital, Lima-2022. This was a basic study, with a quantitative perspective, non-experimental-cross-sectional design, descriptive-correlational level, whose sample consisted of 50 health care workers. Two questionnaires were used for its evaluation, the first to evaluate the HRM variable with 24 questions and the other for the work performance variable, which consisted of 18 questions, each with three dimensions respectively. For reliability, the Cronbach's Alpha test was used, obtaining a reliability of 0.8 for both variables and validity through the judgment of 3 experts. The results showed that there is a moderate positive correlation between these two variables with a  $p=0.001$  and Rho Spearman=0.472, likewise, among the personnel surveyed, the intermediate level stands out with 70% for HRM and 74% for the LD, concluding that the study hypothesis is admitted and the null hypothesis is discarded.

Keywords: human resources management, personnel sustainability, personnel progress, human resources control.



## I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, salud ha ocupado un lugar especial en la agenda mundial, entendida como un tema importante y una condición del desarrollo. Los impactos adversos de las reformas y los impactos en la salud pública también han definido esta precedencia, en este marco logra relevancia el recurso humano (RRHH) en salud, quien se vio obstaculizado por ciertas reformas sectoriales de la década de los 90, con resultados negativos en la atención. Hoy en día, la situación del personal sanitario en el mundo, así como en el continente americano, se enfrenta a una espantosa problemática. La formación, distribución y competencias de este personal sanitario perpetúan desigualdades como condiciones laborales precarias, estabilidad laboral, capacitación inadecuada y otros. En este contexto el personal asistencial atraviesa por inconvenientes de toda índole, por lo cual es necesario un planeamiento de este recurso humano el cual debe sostener normas y estilos actuales de gestión de este personal (Malvárez, 2018).

La puesta en funcionamiento del sistema de gestión de recursos humanos (GRH) en la actualidad es el mejor modo de emplear los recursos internos y así de ese modo generar beneficios al mejorar el desempeño laboral (DL) de sus trabajadores (Rahmanet al., 2018).

En el mundo competitivo y globalizado de hoy, donde ya no existe fronteras debido al continuo progreso de la comunicación y conocimientos tecnológicos, la actitud y el comportamiento del RRHH en la organización, ha adquirido una principal importancia con respecto al desempeño de sus empleados y la gestión estratégica del recurso humano, para lo cual las organizaciones han adoptado sistemas de trabajo basados en el DL, esperando que sus trabajadores cumplan ciertos estándares de desempeño laboral. Cuando la satisfacción del trabajo es elevada, los trabajadores pueden ir más allá del desempeño establecido y de esa forma contribuir en forma positiva a la organización institucional, una buena GRH garantiza un adecuado clima laboral de su RRHH y por ende se obtendrá un mejor rendimiento en su labor (Adiguzel et al., 2020).

Durante el último medio siglo, algunos investigadores han avanzado progresivamente por diferentes caminos con respecto a las nuevas formas de

organización administrativa. A nivel del sector público, las investigaciones fueron impulsadas por la petición de los representantes de las entidades públicas, con el fin de lograr una productividad superior. La consecuencia de realizar modificaciones en la estructura de la organización y por tal los efectos que se producirán en las mismas, provocará que las políticas de gestión de este recurso tengan una justificación mayor por los resultados alcanzados, que solamente por la eficiencia. Los programas de contratación de personal y desarrollo profesional deben medir el talento que atraen. A nivel macro, se deben desarrollar instrumentos que permitan fiscalizar los sistemas de GRH y asegurar resultados, sin un resultado, no podemos mantener una política de gestión del capital humano (Sanabria, 2015).

La misión del departamento de GRH es promover la acción y tomar decisiones convenientes, políticas públicas claras consistentemente aplicadas, procesos justos con transparencia e innovación, ambiente de trabajo y comunicación adecuada, prácticas que promuevan la nivelación entre la actividad laboral y otras actividades de la vida, así mismo el desarrollo personal y el bienestar del mismo (OMS, 2020). Así mismo las organizaciones requieren de la cooperación y el compromiso de su RRHH y que el área de GRH fomente políticas y estrategias para lograr este propósito, no obstante, las autoridades institucionales tienen ciertas dificultades para lograr comprometer al total de trabajadores, debido a que las estrategias de GRH están proyectadas para influir en grupos lo cual se refuta con las cualidades de individualización en los vínculos de trabajo imperantes actualmente (Vesga, 2020).

Según el análisis Económico en América Latina y el Caribe 2019, (CEPAL) dada la desaceleración del incremento del desarrollo económico regional, durante el año 2014 se inició a una etapa de un progresivo deterioro de la situación de los mercados laborales latinoamericanos. En los subsiguientes años, se mostró comportamientos oscilantes, recobrando así parte de los progresos en las condiciones laborales hacia la mitad de la década del 2000. En este análisis se comparó la GRH a nivel de estos países latinoamericanos, entre ellos Estados Unidos, se registró como el país que tiene una mayor inversión en este recurso, en proporción de una cada tres empresas; en México de una cada seis empresas; en Colombia, Brasil, Chile y Argentina de una cada doce empresas. Esta inversión se da mediante la capacitación de su personal,

remuneraciones de acuerdo a su cargo, iniciativas como incentivos laborales y otros, todo esto con la finalidad de motivar a sus trabajadores y por ende mejorar el DL de los mismos, logrando así un incremento de su producción.

De igual manera se ha avanzado en la conformación de grupos en el primer nivel de atención, se ha modernizado el marco institucional de los RRHH, de igual forma ha habido avances en el desarrollo de políticas laborales de largo tiempo. No obstante Subestimar el papel de los RRHH en el sector salud sigue siendo un causante de transformación social, argumentando que más bien constituye un gasto incremental y que no en una inversión para el desarrollo y mejoras de la salud. Sin embargo, aún persiste la inequidad en la disposición, distribución y requerimiento del personal, en los sectores sanitarios. De igual modo continua la escasez del sostenimiento de RRHH en las zonas rurales, bajo rendimiento laboral y calidad de rendimiento limitada, lo que impide la expansión progresiva de este RRHH, que muchas veces no cuenta con la competencia y perfil conveniente (OPS, 2017).

En nuestro país para fortalecer la efectividad del sistema sanitario es preciso reducir el desequilibrio que existe en capacidades y escasez que existe en esta fuerza laboral, para medir esa carencia, la organización mundial de la salud (OMS) ha proyectado una razón de densidad del personal sanitario, la cual fija el número mínimo de personal en el sector salud, la cual es vital para garantizar adecuadamente la demanda de atención sanitaria de la población, encontrándose en el año 2006 que este indicador era de al menos 23 profesionales sanitarios por c/ 10.000 habitantes, el cual fue aumentado en el año 2015 a razón de 44.5 profesionales. Recalcando que este indicativo del sistema de salud es considerado como un referente mundial, aun así, persisten las desigualdades en la distribución, disponibilidad y calidad entre los países y así mismo dentro del mismo país, inclusive entre los diferentes niveles de atención, así como en el sector público y privado (Murillo et al., 2020).

La pandemia por coronavirus (COVID-19) ha provocado grandes efectos sobre el sector sanitario, en nuestro país la situación de este personal presenta limitaciones entre ellos encontramos irregularidades en la disposición de personal de salud sobre todo en los sectores rurales, cabe resaltar que el problema de disponibilidad de personal ha ido mejorando paulatinamente en ambos sectores sanitarios, destacando

que la mayor diferencia en la disponibilidad de RRHH se ha dado en el nivel inicial de atención, concluyendo en que durante el tiempo que duro la pandemia del COVID 19 no se han producido modificaciones importantes en la GRH en el ámbito de la salud, se continua con la carencia de responsabilidades técnicas y políticas de parte del gobierno para abordar las brechas en el sector salud (Angulo, 2022).

Dentro del contexto local, en un hospital de Lima se advierte en el personal asistencial un evidente descontento respecto a la gestión administrativa, debido a ciertos problemas sin resolver por parte de los responsables de RRHH, como en lo que respecta al sostenimiento del personal, sobre todo en lo concerniente a la parte de la seguridad e higiene en el trabajo, sobre todo en lo referente a los riesgos ergonómicos, los cuales se van a ver incrementados por la fuerza y tipo de movimiento físico que realiza este personal, de igual manera se puede evidenciar falta de personal asistencial, razón por la cual tienen que realizar turnos continuos, y en algunos casos no se cuenta con el personal idóneo para el cargo asignado; así mismo también se va a observar ciertas deficiencias en el progreso del personal especialmente en el aspecto de la capacitación insuficiente a este personal que labora en los diferentes servicios, de igual forma en el aspecto del desarrollo profesional donde es necesario una mejor interrelación y falta de reconocimiento del personal que se desarrolla profesionalmente; de igual manera en el aspecto del control del RRHH se puede visualizar un deficiente sistema de información por parte de las autoridades institucionales, de igual manera el inadecuado seguimiento de la evaluación del personal a cargo. Estos factores van a repercutir en el buen DL de este personal asistencial, en quienes se genera disconformidad, cierta presión laboral, malestar. Comprometiendo así el desempeño de sus actividades habituales, desempeño contextual y su comportamiento contraproducente en su trabajo, con lo cual con el transcurso del tiempo van a ir disminuyendo de alguna forma la condición con que brindan los servicios de atención a los usuarios.

Ante este hecho, se formuló como pregunta general de investigación ¿Qué relación existe entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima - 2022? En cuanto a los problemas específicos que se plantearon fueron: ¿Qué relación existe entre el sostenimiento del personal y

desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima – 2022;

¿Qué relación existe entre el progreso del personal y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima - 2022?; ¿Qué relación existe entre el control de recursos humanos y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima-2022?

Esta investigación tiene justificación teórica debido a que el propósito del estudio es estimular la discusión académica, así como la reflexión acerca del entendimiento existente (Bernal, 2006). En nuestro país hay pocos estudios sobre GRH y desempeño laboral en el personal asistencial, por lo cual el resultado que se obtendrá en esta investigación poseerá un enfoque más específico incrementando las teorías planteadas, a través de las cuales podrán surgir más investigaciones, en especial en el área de salud.

Esta investigación tiene justificación práctica debido a que su desarrollo contribuirá a la solución de un problema o al menos plantea estrategias que de implementarse contribuirán a resolver el problema (Bernal, 2006). Mediante lo expuesto en este trabajo de investigación se dará a conocer la realidad en que trabaja el personal asistencial de un hospital ubicado en Lima, así mismo se brindará información sobresaliente y oportuna a las autoridades encargadas de la GRH para tomar decisiones, particularmente esta investigación permitirá a los responsables de esta institución conocer el tipo de gestión y el nivel de DL presente en su personal asistencial a cargo, lo que será de gran ayuda para que puedan tomar medidas correctivas y así poder alcanzar una atención con calidad que por ende repercutirá de manera positiva con un trabajo satisfactorio del personal asistencial y por tal una buena atención al paciente.

En esta investigación existe justificación metodológica debido a que el plan emprendido sugiere nuevas estrategias para producir conocimientos apropiados y confiables (Méndez, 2012). Para este estudio se utilizará como instrumento al cuestionario, a través del cual se medirá la variable de GRH y de igual manera el desempeño laboral de este personal, estos cuestionarios son de fácil aplicación y cuentan con validez y fiabilidad para ser aplicados en la población de estudio, dicho instrumento podrá ser aplicado de manera física como de forma virtual. Así mismo se

podrá utilizar como referencia para futuros estudios.

De esta manera el objetivo general de esta investigación fue Analizar la relación entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima – 2022; continuando con los objetivos específicos tuvimos a: Contrastar la relación entre el sostenimiento del personal y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, lima – 2022; Categorizar la relación entre el progreso del personal y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima – 2022; Comparar la relación entre el control de recursos humanos y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima - 2022.

Así mismo se formuló como hipótesis general: Existe relación entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima – 2022; referente a las hipótesis específicas fueron: Existe relación entre el sostenimiento del personal y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, lima – 2022; Existe relación entre el progreso del personal y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima – 2022; Existe relación entre control de recursos humanos y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima - 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Según Rivera, (2022) realizó un estudio en una entidad de salud localizada en Huánuco, cuyo objetivo fue evaluar la manera en que repercute la GRH en el tipo de atención que brinda este personal asistencial, con respecto a la metodología tenemos que fue un estudio con método cuantitativo, no experimental, nivel de investigación explicativo. Se trabajo con 60 personas, entre el personal sanitario y pacientes atendidos, para hacer la evaluación se utilizó un cuestionario validado con sus indicadores para cada variable, como conclusión tenemos que según los profesionales evaluados el 20% evidenció una gestión adecuada; el 33.3% gestión regular, en cuanto a los pacientes refieren haber sido atendidos de forma regular y el 20% refiere una gestión inadecuada.

Según Sedano, (2022) ejecuta un trabajo de investigación en un hospital, teniendo como finalidad principal determinar el vínculo entre el DL y la satisfacción de sus empleados del área administrativa que realizan actividades en una institución hospitalaria de emergencias de la ciudad de Lima, con una perspectiva de tipo cuantitativa, de modelo aplicada, estudio descriptivo, experimental, correlacional, con una muestra de 92 trabajadores, utilizando como herramienta de investigación al cuestionario, elaborado mediante la escala de Likert con 9 y 15 interrogantes respectivamente, concluyendo que si existe una correlación relevante en lo referente al desempeño laboral de estos empleados administrativos y la satisfacción laboral de los mismos.

Alcalá, (2021) efectuó un estudio con el objeto de analizar cómo interviene la GRH en el desempeño laboral de sus empleados que laboran en el área administrativa en un hospital localizado en la ciudad de Pisco, dicho estudio tiene una perspectiva cuantitativa, de modelo aplicada, diseño de investigación no experimental, con nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 246 empleados, para evaluar estas variables se empleó el cuestionario, concluyendo que no existe una conexión directa ni siquiera significativa en relación a la variable de GRH y el DL en los empleados del área administrativa que laboran en dicha institución.

A su vez Palomino, (2021) realizó un estudio en una compañía minera en Lima, el cual tuvo como finalidad precisar la relación existente en lo que respecta a la

seguridad e higiene en el trabajo y el DL de sus empleados. Estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, de carácter básico, no experimental, para lo cual se trabajó con una muestra de 30 empleados, dicha evaluación se realizó a través del cuestionario. Concluyendo que la seguridad e higiene en el trabajo tiene relación significativa con el DL de sus empleados, obteniendo una calificación de 46.7% en grado regular y con un 33.3% en grado alto.

Peña, (2021) realizó un estudio cuya finalidad fue hallar el vínculo existente entre la GRH y el DL de los trabajadores que realizan labores administrativas en una institución de educación, efectuando un estudio con enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, con diseño de tipo no experimental, cuya muestra estuvo conformada por 80 empleados, la evaluación se ejecutó por medio del cuestionario. Concluyendo en que, si existe una correlación directa de tipo positiva de Spearman de 0,77% y un valor de significancia de 0,00 el cual es inferior a 0,05 entre la GRH y el desempeño laboral de los trabajadores que ejecutan actividades administrativas, con lo cual se termina aceptando la hipótesis de estudio.

Por otra parte, Sánchez, (2020) elaboró un estudio de investigación que tuvo como finalidad primordial precisar la correlación que existe entre GRH y desempeño laboral en sus trabajadores que laboran en un centro sanitario en el Callao, donde se realizó un estudio con perspectiva cuantitativa, correlacional, no experimental. Cuya muestra constó de 60 empleados asistenciales, como instrumento se utilizó el cuestionario el cual consistió en preguntas cerradas de acuerdo a cada variable, obteniendo como resultado que en dos de los componentes de GRH no hay una correlación relevante entre las variables de estudio.

Mientras Torres, (2019) desarrolla un estudio de investigación en el hospital Nicasio Sáenz, teniendo como finalidad de conocer si existe relación entre la GRH y el DL de sus empleados del servicio sanitario de urología, con un trabajo de investigación con perspectiva cuantitativa, tipo correlacional, estudio transversal, diseño no experimental, con un nivel correlacional, según su momento es prospectivo. Esta muestra estuvo constituida por 50 empleados del respectivo servicio, el instrumento que se usó fue el cuestionario de elaboración propia, quien estuvo constituido por 12 preguntas para la variable de GRH; 10 interrogantes para la variable de DL acorde al



tipo de trabajadores, concluyendo en que se halló una correlación de tipo relevante entre la primera y segunda variable, en el personal asistencial del servicio de urología.

Según Rojas et al., (2018) ejecutaron un estudio en un establecimiento sanitario en Lima, para instaurar la correlación que existe entre GRH y el DL de estos empleados, tipo de metodología cuantitativa, aplicada, no experimental correlacional. Para lo que se contó con la participación de 50 empleados, para evaluar ambas variables se utilizó el cuestionario constituido por 6 y 12 ítems respectivamente, concluyendo finalmente que, si existe una correlación estadísticamente considerable entre GRH y su desempeño laboral, de igual forma se halló una relación importante de la primera variable con las demás dimensiones.

Entre tanto Apolo et al., (2021) efectuaron un estudio en una institución hospitalaria en Ecuador, quien tuvo como objetivo perfeccionar el modelo de gestión de dicho hospital, se trató de un estudio con perspectiva cuantitativa, transversal, de tipo no experimental, descriptivo. La muestra consto de 192 empleados del hospital, el método fue la encuesta on-line, La evaluación fue mediante el cuestionario de 13 preguntas, concluyendo en que el personal sanitario al ingresar a la institución no recibió capacitación en el área que laboraría, así mismo que no existe una evaluación de su desempeño, lo cual provoca que no se cumpla con los objetivos trazados.

Mientras Rodríguez y Lechuga, (2019) desarrollaron una investigación con la intención de demostrar los grados y factores del desempeño de docentes y directivos universitarios colombianos, estudio cuantitativo, tipo descriptiva, no experimental, transversal con nivel explicativo. Se trabajo con 84 participantes entre docentes y directivos, para lo cual se elaboró un instrumento acorde al personal de estudio, en base al estudio de la variable del DL, y a su vez sus características subdivididas, el instrumento con el que trabajaron fue el cuestionario el cual constó de 26 ítems. Concluyendo que en el cumplimiento de factores y niveles se obtuvo como resultado final siempre y casi siempre deseable, por lo que se debe mantener este desempeño y perfeccionar en estos factores de desempeño laboral analizados.

Según Alvarado y Pinduisaca, (2019) llevaron a cabo una investigación en Ecuador, que tuvo como propósito determinar cuáles son los factores que intervienen en el DL de los trabajadores asistenciales de un hospital materno infantil, dicho estudio

se realizó utilizando métodos cuantitativos, tipo de estudio transversal, diseño observacional y nivel descriptivo, donde participaron 50 enfermeras, dicha evaluación se realizó a través de la utilización del cuestionario, uno para la variable factores la cual consto de 15 ítems y otro cuestionario para el desempeño del personal, concluyendo en que el 52% tiene restricciones de capacitación debido al poco apoyo de las autoridades de la institución, de igual modo un 40% manifiesta falta de reconocimiento y un 52% experimento sobrecarga de trabajo, lo cual en conjunto afecta negativamente a su desempeño en el trabajo.

Por último, Salguero, (2018) realizó una investigación con la finalidad de establecer, la manera en que se ejecuta la GRH en las empresas medianas y chicas en la localidad de Jutiapa, referente a la metodología aplicada, tenemos que fue un estudio cuantitativo, tipo exploratorio, diseño observacional, con un nivel explicativo, cuya muestra estuvo conformada por 265 participantes entre empleados y gerentes, la recopilación de estos datos se realizó a través del cuestionario y entrevista individual, en el caso de los trabajadores constó de 32 ítems y en los gerentes de 30 ítems, teniendo como conclusión que la GRH en las empresas de esta localidad se realizaron de manera empírica, debido a que los gerentes no poseen conocimientos adecuados sobre los temas de gestión de personal.

Respecto a las teorías sobre recursos humanos, para Chiavenato, (2000) este personal son individuos que se incorporan, permanecen e intervienen en una organización, los cuales están asignados en los diferentes niveles de la organización, este personal es exclusivo y dinámico dentro de una organización, así como también determina el manejo de otros recursos como físicos, financieros, mercadológicos y administrativos, así mismo, constituye un modelo de recurso que tiene una vocación orientada hacia el progreso; por otro lado Jackson, Hitt y Denisi, (2003) consideran a los recursos humanos como activos, que abarcan todos los recursos que las personas utilizan para contribuir al desempeño de la organización, esto incluye su estado físico, su intelecto y su servicio social.

Barney y Clark, (2008) estiman que este recurso, abarca la multidimensionalidad de las cualidades que caracterizan a una persona y que se emplean para el desempeño y competitividad dentro de una organización, ellos definen

a los RRHH de una organización como el intelecto, las habilidades, experiencia y el compromiso que posee un trabajador con su organización, a su vez el trato que tienen con sus demás compañeros, ya sean dependientes o superiores, también considera, así como su posición e inclinación respecto a la organización.

Como primera variable se observa a la gestión de recursos humanos, para Chiavenato, (2000) se considera como la conducción del RRHH y organizaciones, dichos elementos están interrelacionados entre sí, con el propósito de alcanzar las metas tanto a nivel personal como institucional. Planteándose cinco subsistemas interdependientes de gestión de personal, tales como aprovisionamiento; aplicación; mantenimiento de personal; desarrollo y control de personal. Esta gestión comprende a la planificación, organización, coordinación, desarrollo y gestión de técnicas, las cuales podrán facilitar el DL adecuado de este personal, teniendo como propósito estudiar cada paso de la gestión sobre este personal dentro de la organización.

Sin embargo, en la teoría de Mondy y Noe, (2005) consideran a la GRH como el manejo del RRHH de una institución, para poder alcanzar los propósitos de una organización, en otras palabras, este RRHH es la parte fundamental de una organización, utilizando las estrategias imprescindibles para poder enfrentar los diferentes desafíos de la organización, por consiguiente, el éxito del autodesarrollo y por tanto el desarrollo de la organización.

Por otro lado, Alles, (2008) precisa que la gestión de este recurso es el manejo de las personas, esta gestión comprende diversas funciones, desde su principio hasta que finaliza una relación de trabajo, considerando la incorporación y la selección de este RRHH; la capacitación; el desarrollo profesional; la evaluación de su desempeño beneficios sociales correctos; vigilar la seguridad e higiene en el trabajo.

Para Werther y Davis, (2008) consideran a la GRH como el tema fundamental de la administración moderna, debido a que se enfoca en el más preciado de los recursos el cual está a alcance nuestro, incluye el manejo del personal dentro de una institución, para mejorar continuamente la organización, de igual modo mejorar la contribución productiva de este personal a la institución, para que sean responsables desde una perspectiva estratégica, ética y social.

Mientras Dessler, (2011) describe a la GRH como la praxis y política

imprescindible para gestionar temas vinculados con el nexo personal de la labor gerencial, específicamente su labor consiste en contratar personal, capacitarlos, evaluarlos, premiarlos y brindarles un entorno fiable con un acuerdo justo para los trabajadores de dicha organización, esto incluye el análisis del puesto de trabajo; planificación del personal requerido; reclutamiento de candidatos para cada puesto; selección de candidatos; Incorporación de nuevos empleados y realización de programas de capacitación, evaluación del desempeño; administración de la remuneración; otorgar incentivos y beneficios; Comunicar; capacitar y desarrollo del personal fomentando el compromiso de los empleados.

A su vez Trebilcock, (2012) considera a la GRH como el conocimiento y la práctica que trata de la calidad de los vínculos de trabajo, así como del grupo de iniciativas, acciones y todo lo referente con estos vínculos, se plantea ciertas políticas y la práctica empresarial que considera el uso y la GRH como un medio del trabajo en el marco de referencia para la implementación de la estrategia general de una organización dirigida a aumentar el rendimiento laboral y su competencia, otra particularidad de la GRH es la asociación del salario u otras prestaciones sociales con el rendimiento, a su vez se enfoca en la seguridad en el ámbito laboral lo cual favorecerá la salud del RRHH y de esa forma fomentara un óptimo clima laboral y por ende mejorara el rendimiento del trabajador.

En cuanto a las dimensiones de la GRH, tenemos en primer lugar al sostenimiento de personal, según la proposición de Chiavenato, (2007) sustenta que es el agrupamiento de medidas que requieren una serie de consideraciones especiales que incluyen la compensación económica, prestaciones sociales, seguridad e higiene en trabajo, el cual debe darse de forma adecuada en toda organización. Desde la perspectiva de este personal, una organización factible no solo es la que atrae y utiliza adecuadamente su RRHH para alcanzar sus objetivos dentro de la organización, igualmente se preocupa por mantenerlos motivados dentro de la organización.

Werther y Davis, (2008) sostienen que es la agrupación de compensaciones que se les otorga a los trabajadores de una institución, tales como salario, incentivos y prestaciones económicas acorde a donde labora el empleado, de igual forma incluye a las medidas de seguridad física a que todo empleado de una organización le

corresponde por derecho. Estas compensaciones motivan al personal y por ende contribuyen para un mejor desempeño alcanzando de esta manera el beneficio de la institución, así como de la sociedad.

Así mismo García, (2009) sostiene que el sostenimiento de este personal comprende la compensación, beneficios y salud humana, el cual tiene por finalidad desarrollar un procedimiento que permita motivar y complacer las necesidades del personal, investigando la viabilidad y mantenimiento en el interior de la organización, así como promover el desarrollo de las carencias que se presentan en la organización, teniendo como principal objetivo encontrar el equilibrio entre el RRHH y la estructura organizacional, para lo que desarrollo los procesos de recompensa; forma salarial; estímulos y beneficios; seguridad e higiene en el trabajo y por último la calidad de vida en el trabajo.

Referente a las prestaciones sociales, Chiavenato, (2007) sostiene que para que las organizaciones operen de acuerdo a ciertos estándares, estas cuentan con un sistema de recompensas, es decir incentivos que motivan ciertos comportamientos, también cuentan con un sistema de sanciones tales como penalizaciones verdaderas para impedir estos comportamientos. Los sistemas de compensación incluyen paquetes de beneficios que la organización brinda a sus empleados, estos incluyen no solo sueldo, vacaciones, promociones, sino también seguridad laboral, transferencias a un puesto de trabajo lateral más desafiantes o que promueva el crecimiento, al igual que diversas formas de reconocimiento por su trabajo sobresaliente.

Por otro lado, Werther y Davis, (2008) sustentan que es el compuesto de recompensas y una serie de servicios que reciben los trabajadores a cambio de la prestación de su trabajo, la gestión de este personal tiene como objetivo asegurar la satisfacción de este personal, de modo que ayude a la organización a adquirir, mantener y a la permanencia de esta fuerza laboral productiva, sin las recompensas adecuadas, es posible que los empleados dejen la empresa, por ende, si las recompensas no se gestionan adecuadamente, los resultados insatisfactorios podrían afectar el rendimiento de la organización, así como la decadencia de la calidad en el ambiente laboral.

Así mismo también se encuentra la seguridad e higiene en el trabajo

Chiavenato, (2007) afirma que es una base esencial para mantener una fuerza de trabajo apropiada, ambas son actividades íntimamente relacionadas ya que aseguran que las condiciones individuales y físicas del lugar de trabajo sean las adecuadas, sostiene que es el conjunto de técnicas de enseñanza, psicológicas y medicas con el fin de prevenir accidentes laborales, eliminando de esa manera condiciones inestables del ambiente o enseñando a los empleados a aplicar medidas preventivas, lo cual es necesario para un adecuado desempeño laboral, por tal la higiene ocupacional gira alrededor del diagnóstico y prevención de enfermedades ocupacionales. De acuerdo con Werther y Davis, (2008) precisan que son medidas de gestión que se proporciona a todos los empleados con el propósito que logren realizar de manera adecuada las medidas de protección, garantizando de esa manera su salud en el aspecto físico y mental.

Respecto a la segunda dimensión, tenemos al progreso del personal, Chiavenato, (2000) lo considera como un conjunto de actividades de capacitación, desarrollo profesional y desarrollo de la organización, debido a que en las instituciones el RRHH es el único integrante viviente e inteligente, por su capacidad de desarrollo y su modo eminentemente dinámico, para esto las organizaciones disponen de una diversidad de medios, para permitir el progreso del personal, agregar valor, capacitar y empoderarlas más en el trabajo. Por su parte Dolan, et al, (2007) lo consideran como una secuencia de actividades destinadas a perfeccionar el desempeño laboral actual o futuro, hacer mejoras en su capacidad con la modificación y expansión de su intelecto, destrezas específicas y actitudes, pretendiendo con esto alcanzar el progreso de su personal.

En cuanto a la capacitación del personal De Censo y Robbins, (2008) argumentan que los cambios actuales impulsan a los trabajadores a mejorar y actualizar sus habilidades con más regularidad, por lo tanto, es imprescindible que se capaciten los trabajadores que recién ingresan y de igual forma a los que ya se desempeñan en un cargo laboral, para que de esta manera puedan responder de manera efectiva a las exigencias laborales y de esa forma cumplir correctamente con las funciones del puesto de trabajo y de la organización.

Mientras que Chiavenato, (2007) lo define como el desarrollo educativo de corta

duración durante el cual las personas obtienen discernimientos e incrementan competencias y destrezas en base al propósito trazado. La instrucción comprende la transmisión de conocimientos vinculados con la actividad laboral, actitudes profesionales hacia la organización del trabajo y aspectos ambientales, de igual modo la expansión de competencias y habilidades, cualquiera sea la tarea, ya sea simple o compleja debe implicar los tres aspectos mencionados. Para Dolan et al, (2007) la capacitación frecuentemente se usa como desarrollo, pero los dos términos no son sinónimos, la capacitación está diseñada para proporcionar a los trabajadores habilidades específicas o para abordarlas deficiencias de desempeño. Mientras que el desarrollo de estas personas es el empeño de la organización para suministrar a sus trabajadores las habilidades que necesitarán posteriormente.

Referente al desarrollo profesional De Cenzo y Robbins, (2008) sostienen que este desarrollo significa incentivar las aptitudes personales de los trabajadores, de modo que los progresos que se realicen sean una guía para alcanzar una mejor productividad en la organización, de modo que el progreso profesional de este personal se va a focalizar en el futuro puesto de trabajo que pueda llegar a ocupar dentro de una determinada organización, lo que conlleva a adquirir nuevas habilidades y aptitudes, por lo que la organización cada vez más se interesa en el crecimiento personal del trabajador, para un mejor desempeño laboral tanto actual como futuro.

Por otra parte, Chiavenato, (2007) refiere que el desarrollo del personal es la instrucción profesional que desarrolla al ser humano para desempeñar una especialidad dentro de una carrera. Esta enseñanza profesional va a permitir que se desarrolle y perfeccione la persona para promover su desarrollo profesional en una determinada especialidad al interior de la institución y de esa manera se convierta en un personal más eficiente en su puesto de trabajo.

Respecto a la tercera dimensión se observa el control de recursos humanos, por su parte Chiavenato, (2009) lo conceptúa como el control del personal, para asegurarse que los diversos componentes de una organización laboren acorde con lo proyectado, si estos componentes no funcionan bien a la misma velocidad la organización no funcionara de manera eficiente. Referente a su entorno, debe asegurarse de que sus actividades internas se lleven a cabo de acuerdo con lo planeado, por tal la función de la gestión consiste en evaluar y modificar el desempeño

para asegurar que se alcancen las metas planteadas por la organización, de este modo este control se puede aplicar en los niveles de gestión empresarial, como estratégico y operativo organizacional.

Para Werther y Davis, (2008) lo ven como una evaluación del total de actividades que realiza el personal dentro de una entidad, con la finalidad de progresar. Este control de RRHH produce retroalimentación a los gerentes de una organización acerca de las funciones del personal, así mismo pone a disposición informes acerca del desempeño de los gestores, para ver de esta manera la ejecución de sus actividades y responsabilidades, es por esto que el controlar RRHH establece criterios para valorar si dichas labores cooperan para el seguimiento de los objetivos de la organización.

Dentro del control del recurso humano también tenemos al sistema de información explicado por Chiavenato, (2009) quien afirma que este sistema es un conjunto de unidades interdependientes o subsistemas, los cuales están relacionados de forma lógica, de manera que su interrelación produzca información precisa para tomar decisiones, se planifica para recopilar, procesar, guardar y divulgar información de forma que permita a los directivos implicados tomar decisiones eficaces, para que cada gerente gestione a sus subordinados debe demarcar y proporcionar información relevante sobre su personal a los demás departamentos de línea, en este sentido los sistemas de información no sólo se realizan para identificar los problemas que presenta una organización, sino también para obtener información y estimar las exigencias de cada procedimiento de gestión en sus distintas fases.

Para Werther y Davis, (2008) consideran al control de RRHH como el componente esencial, ya que, si no se conoce realmente las carencias de la entidad, las acciones gerenciales no podrían tomar decisiones sin antes conocer sus consecuencias, por lo que cualquier auditoría de personal, se basa en la información que se encuentra en los procesos de la gestión administrativa.

Por otro lado, en relación a la evaluación de personal Werther y Davis, (2008) sostienen que la auditoría tiene como objetivo evaluar las actividades de GRH dentro de la organización con el fin de mejorarlas, dicha evaluación de este personal puede dirigirse a departamentos, unidades o a la institución completa. Esta evaluación brinda



retroalimentación tanto a los gerentes funcionales como a los expertos del departamento. En resumen, una auditoría representa una evaluación de las actividades del personal para lograr un buen control de calidad de los empleados mencionados y cómo estas actividades contribuyen a la estrategia corporativa general, teniendo como propósito obtener información actualizada sobre todas las actividades realizadas para identificar las áreas que se necesitan mejorar, las que están marchando bien y las áreas que han hecho posible conseguir un éxito relevante.

Por otra parte, Chiavenato, (2009) sostiene que la evaluación de personal es un análisis de prácticas y políticas del personal que trabaja en la organización, así como la valoración de su desempeño presente, seguida de recomendaciones para poder corregirlas, donde el objetivo principal de esta evaluación es indicar cómo marcha el programa, por medio de la identificación de prácticas y condiciones que perjudican a la organización. Siendo esta evaluación un sistema de control e inspección, se encargará de notificar a la dirección sobre la eficacia y la eficiencia de un señalado proyecto, especialmente cuando el plan se encuentra descentralizado.

Como segunda variable de investigación está el desempeño laboral, de acuerdo a Robbins, (2004) considera al desempeño laboral como una herramienta de evaluación que analiza la conducta, comportamiento y competencias, junto con los resultados obtenidos en puestos específicos para reconocer las necesidades de formación y desarrollo de este personal. En cuanto a la evaluación del desempeño de las personas se va a ver que tienen una notable influencia en lo que realizan los trabajadores, los tres criterios más comunes a evaluar son el comportamiento, resultado de la tarea y las características personales la cual se considera como acciones que se observan en los empleados, los cuales están relacionados con las metas de la organización y pueden evaluarse por las competencias y contribuciones de cada trabajador a la organización, el desempeño puede ser muy exitoso o no serlo, el cual dependerá de una serie de características que a menudo se revelan a través del comportamiento (Pedraza et al., 2010).

Mientras Koopmans et al, (2013) lo conceptualizan como el grupo de Comportamientos y actitudes que se evidencia en los empleados y que son de suma relevancia para poder alcanzar las metas organizacionales, para esta evaluación planteó diversas dimensiones de desempeño laboral, entre ellos desempeño de tareas,

desempeño situacional, comportamiento contraproducente laboral y desempeño adaptativo. Posteriormente Koopmans et al, (2016) lo consideran como “una construcción multidimensional”, en base de múltiples revisiones bibliográficas concluyo en que este desempeño laboral individual está constituido por 3 dimensiones extensas: desempeño de las actividades, desempeño contextual y comportamientos contraproducentes en el trabajo.

A su vez Santalla y Alvarado, (2022) puntualizan que en las organizaciones muchas veces esta evaluación de trabajo individual se basa únicamente en el grado en que las personas a partir del análisis de su trabajo, realizan labores que están claramente relacionadas con las labores que se les asignan, aunque el desempeño laboral va más lejos del trabajo en sí, e incluye una sucesión de comportamientos que deben considerarse para medir y entender correctamente el constructo. Para su medición planteo tres dimensiones, entre ellas el desempeño de las actividades; el desempeño cívico y comportamientos contraproducentes laborales.

Dentro del desempeño laboral tenemos en primer lugar al desempeño de tareas Koopmans et al, (2013) lo consideran como las habilidades con las que un trabajador desarrolla sus actividades laborales, apuntala que son comportamientos que están bajo el control de las personas, descartando de esa manera los comportamientos que están limitados por el ambiente, cooperan con la producción de bienes y prestación de servicios. Involucra conductas específicas quienes cambian de acuerdo al tipo de trabajo, probablemente determinados por el rol y que generalmente se incorporan en la descripción laboral, se relaciona con las labores básicas de la ocupación, refiere que es difícil encontrar el marco general de estas actividades, por lo cual se emplean contextos propios del marco.

A su vez Santalla y Alvarado, (2022) lo conceptualizan como la conducta que va a influir en forma directa o indirecta sobre las características técnicas claves de una organización, en otras palabras, el grado de competencia con el que los individuos efectúan las actividades y responsabilidades fundamentales, relacionadas con su labor, que suelen incluirse en las especificaciones del puesto o en el contrato.

Referente al desempeño contextual, para Koopmans et al, (2014) es considerado como el comportamiento del personal que coopera y apoya con un mejor

ambiente de trabajo, puntualizando que este comportamiento colabora con los propósitos de una organización, colaborando de esta manera a su ambiente psicológico y social, comprende también las actividades que van más lejos de las responsabilidades en el trabajo, propuesta, proactividad, colaboración con el resto y por ende el deseo de realizar actividades. Por otro lado, Santalla y Alvarado, (2022) lo acuñan como el comportamiento individual que va a contribuir al mantenimiento y mejora del entorno social, a su vez al entorno psicológico y organizacional en el que se produce el desempeño de la actividad, y que va más lejos de lo preceptuado como objetivo del trabajo, pero que colaboran al cumplimiento de las metas estratégicas de una institución.

Respecto al comportamiento contraproducente en el trabajo, el cual se menciona como el tipo de comportamiento que es negativo para el confort de la organización, es planteado por Rotundo y Sackett, (2002) como el comportamiento deliberado que va a perjudicar el bienestar organizacional. A su vez para Koopmans et al, (2011) este tipo de comportamiento va a comprender conductas fuera de la actividad como son el ausentismo, las quejas, realizar tareas de forma incorrecta y el abuso de privilegios. Mientras que, para Santalla y Alvarado, (2022) son comportamientos deliberados de los empleados que van a perjudicar los intereses propios, así como el bienestar de sus miembros y el bienestar organizacional.

### III. METODOLOGÍA

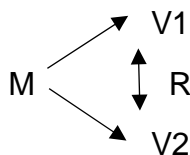
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación:

Es un estudio de carácter básico, lo cual se distingue porque se genera en un ámbito teórico, que tiene por finalidad ampliar el intelecto científico, aunque sin contraponerlo a aspectos prácticos (Muntane, 2010). Tuvo enfoque de tipo cuantitativo, ya que la información obtenida fue cuantificada descriptivamente facilitando la obtención de explicaciones a partir de la formulación de la hipótesis y de esta forma permitir instaurar formas de proceder y planteamiento de teorías (Pascualini,2007). Transversal porque se compararon las características en diferentes personas y en un tiempo preciso, que comparten igual temporalidad. Nivel descriptivo porque tiene lugar cuando se detallan los principales componentes del elemento de estudio, porque se describirán promedios y frecuencias, así mismo se estimarán datos con intervalos de confianza.

##### 3.1.2 Diseño de investigación:

Diseño no experimental, puesto que no hubo manipulación de estas variables de estudio, es decir “se visualiza el fenómeno tal como ocurre en su entorno natural, con la finalidad de analizarlo” (Hernández et al., 2014). Nivel descriptivo correlacional, porque se detallaron los principales componentes del elemento de estudio, se describieron promedios y frecuencias, así mismo se estimaron datos con intervalos de confianza y correlacional debido a que se midió el valor de correlación entre las dos variables (Monjaras et al., 2019). El cual se menciona en el siguiente gráfico.



Interpretación:

M= Personal asistencial

V1= GRH

V2= DL

R= Relación entre V1 y V2

## 3.2 Variables y operacionalización

### Variable 01: Gestión de recursos humanos

**Definición conceptual:** Es la planificación, organización, coordinación, desarrollo, y gestión de técnicas que puedan facilitar el desempeño adecuado del personal, con el propósito de estudiar cada paso de la gestión de este personal dentro de la organización. Para ello planteó varios subsistemas interdependientes de gestión de personal (Chiavenato, 2000).

**Definición operacional:** Esta GRH tiene como trabajo identificar exactamente cuándo será necesario tomar las medidas respectivas, las cuales serán evaluadas mediante un cuestionario de 24 preguntas, los cuales están valoradas a través de la escala de Likert, donde se considera las dimensiones de sostenimiento del personal; progreso del personal y control de RRHH (Chávez, 2017).

### Variable 2: Desempeño laboral

**Definición conceptual:** Conjunto de actitudes y comportamientos que se evidencia en los empleados y que son de suma relevancia para poder conseguir las metas organizacionales, para esta evaluación planteó diversas dimensiones de desempeño laboral (Koopmans, 2013).

**Definición operacional:** En la evaluación del DL se utilizará el cuestionario de desempeño laboral individual (IWPQ). Lo cual es considerado como “una construcción multidimensional”, en base de múltiples revisiones bibliográficas concluyo en que el desempeño laboral individual está constituido por 3 dimensiones extensas: desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento contraproducente en el trabajo (Koopmans et al, 2016).

## 3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

### 3.3.1 Población:

Se considera como el grupo de elementos relevantes (Cash,2022). En este contexto esta población estará constituida por 96 trabajadores asistenciales de un hospital de Lima.

- **Criterios de inclusión:**

Profesionales médicos, profesionales en enfermería, profesionales en obstetricia, profesionales en tecnología médica, técnicos asistenciales.

Personal asistencial que acepte ser parte del estudio.

Personal asistencial con por lo menos 1 año de servicio, pertenecientes a todos los regímenes laborales.

- **Criterios de exclusión:**

Personal administrativo

Personal asistencial en trabajo remoto

Personal asistencial con vacaciones

### 3.3.2 Muestra:

Se define como un subconjunto de unidades específicas del conjunto denominado población, las cuales son seleccionadas de modo aleatorio y que son sometidas a observación de tipo científica, con la finalidad de lograr resultados válidos para la población investigada (López y Fachelli,2015). Esta muestra consto de 50 trabajadores asistenciales.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N-1) E^2 + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 120}{(96-1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 50$$

Interpretación:

n: Tamaño de la muestra

z<sup>2</sup>: Nivel de confianza. 1.96 (95% nivel de confianza)

N: Tamaño de la población

p=q Probabilidad de éxito o no éxito:50%

E<sup>2</sup>: Error muestral (0.05)

### 3.3.3 Muestreo:

El muestreo es probabilístico, debido a que la totalidad de los componentes de

una población cuentan con la misma oportunidad de ser seleccionados para constituir parte de la prueba, el cual se consigue puntualizando las particularidades de una población, así como la dimensión de la muestra, ya sea a través de la elección aleatoria o elección mecánica (Hernández et al, 2014).

### **3.3.4 Unidad de análisis:**

Personal asistencial de un hospital de la ciudad de Lima.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para recolectar y registrar datos de la muestra de estudio se hizo uso de la encuesta, la cual suele usarse en investigaciones sociales con el fin de recabar datos mediante preguntas a las personas en estudio, con el fin de alcanzar de modo sistemático medidas acerca de las definiciones que provienen del problema de investigación construida anticipadamente (López y Fachelli, 2015). Para obtener información se utilizó como instrumento al cuestionario de tipo estructurado, tanto para la variable de GRH como para la variable de DL el cual abarco interrogantes y respuestas alternativas (Mejía, 2005).

En cuanto a la GRH se adaptó para su medición el cuestionario de gestión de este RRHH del trabajo de investigación de Chávez, (2017) el cual consto de tres dimensiones: sostenimiento del personal; progreso del personal y control de recursos humanos con 24 ítems respectivamente, los cuales están valorados a través de la escala tipo Likert: Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4); Siempre (5).

En cuanto a la variable de desempeño laboral se asignó el cuestionario de DL individual (IWPQ) del trabajo de investigación de Santalla y Alvarado (2022), el cual comprende tres dimensiones, entre ellas: el desempeño de tareas, el desempeño contextual y comportamiento contraproducente en el trabajo, quien consta de 18 ítems, los que están estimados mediante la escala tipo Likert: Raramente (0); Algunas veces (1); Regularmente (2); Con frecuencia (3); Siempre (4).

### **Tabla 1**

Ficha Técnica: variable Gestión de recursos humanos

Ficha Técnica del instrumento de GRH

---

Denominación: Cuestionario de GRH

Autora:	Elizabet Retuerto Quispe
Fundamentado en:	Lizbeth Chávez (2017)
Aplicación:	Individual
Tiempo:	15 minutos
Administración:	Personal asistencial de un hospital de Lima
Localidad:	Lima - Perú
Fecha:	Octubre 2022
Finalidad:	Analizar la relación entre GRH y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima - 2022.
Detalle:	Cuestionario conformado por 24 preguntas, estructurado según la escala tipo Likert del 0 al 4: Nunca = 1; Casi nunca= 2; A veces= 3; Casi siempre= 4; Siempre= 5.
Dimensiones:	Sostenimiento del personal Progreso del personal Control de recursos humanos

## Tabla 02

Ficha Técnica: variable Desempeño laboral

Ficha Técnica del instrumento de DL

Denominación:	Cuestionario de IWPQ
Autora:	Elizabet Retuerto Quispe
Fundamentado en:	Koopmans et al, (2016).
Aplicación:	Individual
Tiempo:	10 minutos
Administración:	Personal asistencial de un hospital de Lima)
Localidad:	Lima - Perú
Fecha:	Octubre 2022
Finalidad:	Analizar la relación entre GRH y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima - 2022.
Detalle:	El cuestionario está constituido por 18 preguntas, estimado



bajo la escala de Likert del 0 al 4: Raramente = 0;  
Algunas veces= 1; Regularmente= 2; Con frecuencia= 3;  
Siempre = 4

Dimensiones:

Desempeño de tareas

Desempeño contextual

Comportamiento contraproducente en el trabajo

---

En cuanto a la validación se realizó por intermedio de la validación del juicio de tres expertos, los cuales ostentan el grado de magister y doctor, en el cual se estimó la pertinencia, claridad y relevancia de cada uno de los ítems de las variables de investigación. Para Hernández, et al (2014), esta validez interior manifiesta el grado de fiabilidad con el que los resultados se interpretan correctamente y sean validos”.

Para instaurar la fiabilidad de este instrumento se calculó esta prueba mediante la ejecución de una muestra piloto de 10 trabajadores mediante el software estadístico SPSS V21. Para Rodríguez y Reguant (2022), es considerada como el requerimiento en la medida de una particularidad, la cual se puede calcular de diversas formas, siendo una de ellas la prueba de Alfa de Cronbach. Obteniendo finalmente un intervalo de confianza de 0,863 para GRH y 0,890 para DL, lo cual es considerado dentro de una alta confiabilidad.

### **3.5 Procedimiento**

Con el propósito de ejecutar el trabajo de investigación primeramente se empezó con el envío de la solicitud de autorización para poder obtener el permiso y de esa forma efectuar el trabajo de investigación, la cual fue dirigida a la autoridad responsable en un hospital de Lima, lugar donde se adaptó la recolección de datos, en este caso fue mediante la aplicación de dos cuestionarios, el primero para evaluar la variable de GRH con 24 preguntas y otro para la variable de DL, el cual está constituido por 18 preguntas, así mismo previamente se brindó información pertinente al participante y de igual manera se brindó información sobre los aspectos éticos, procediendo a continuación con la firma del documento del consentimiento informado, mediante el cual se confirmó su participación, dichos instrumentos fueron aplicados al

personal asistencial, en forma presencial en los servicios correspondientes y en un tiempo prudente.

Antes de realizar el análisis estadístico fue necesario verificar si las variables de investigación seguían un modelo de distribución normal o anormal. Respecto a la prueba para verificar la normalidad de un grupo de elementos, que se utilizó fue el test de Shapiro-Wilk, cuya prueba se utiliza cuando la proporción de la muestra, es igual o menor a 50 (Segnini, 2021).

### **3.6 Método de análisis de datos**

Terminada la recolección de información, se procedió con el ingreso de datos dentro de una base de datos del programa Excel 2018, seguidamente la información fue ingresada al programa SPSS V21, donde se incorporaron las variables de estudio y de similar forma las dimensiones e indicadores. Los datos ingresados brindaron datos necesarios para realizar el respectivo análisis.

**Descriptivo:** Se refiere al análisis, resumen, presentación de resultados detallados de ambas variables y sus respectivas dimensiones a estudiar, mediante el programa SPSS V21 en el cual se pudo visualizar los resultados mediante el diseño de tablas de frecuencia y gráficos de barras y así de esa forma simplificar la interpretación de datos.

**Inferencial:** Es el proceso donde se analiza la base de datos, a través del SPSS V21, donde se procedió con la aplicación de la prueba de distribución normal y así poder identificar si los datos corresponden a pruebas estadísticas paramétricas o no paramétricas, prosiguiendo con el análisis correlacional entre estas dos variables, y de ese modo poder comprobarlas hipótesis planteadas, considerando una significancia de 0.05, la cual se ejecutó mediante la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

Este estudio se desarrolló según las normativas decretadas por la institución universitaria Cesar Vallejo, tomando en consideración los principios de ética, respetando el principio de autonomía, para ello cada personal asistencial recibió información precisa y oportuna sobre la investigación a aplicar y se utilizó el consentimiento informado para formalizar su participación, la justicia donde los

participantes serán tratados con igual respeto y dignidad y no serán considerados ni tratados como inferiores, la beneficencia que tiene como finalidad optimizar los niveles de vida y relaciones; bienestar de las personas, grupos, colectividad e instituciones, es decir el beneficio de la muestra de estudio; se cumplirá la no maleficencia, ya que a los participantes no se le provocará ningún daño ni tampoco a la institución donde se desarrollará el trabajo de investigación (Amaya et al., 2014).

#### IV. RESULTADOS

##### Resultados descriptivos

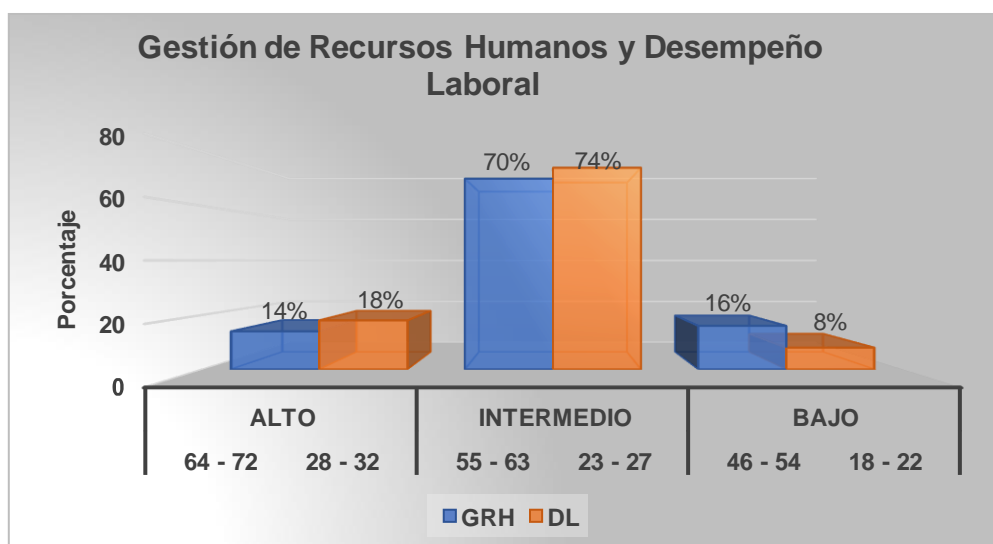
Tabla 3

*Gestión de Recursos humanos y Desempeño laboral*

RANGOS		NIVELES		fi	Hi	fi	hi
64 - 72	28 - 32	ALTO		7	14%	9	18%
55 - 63	23 - 27	INTERMEDIO		35	70%	37	74%
46 - 54	18 - 22	BAJO		8	16%	4	8%
		Total		50	100%	50	100%

Figura 1

Niveles de GRH y DL



En la tabla 3 y figura 1 se puede visualizar que del 100 % de personal asistencial encuestado, el 70% califico a la GRH dentro de un nivel intermedio y con 74% al desempeño laboral, lo cual hace evidenciar que se debe implementar mejoras en la gestión de RRHH, para así poder obtener un mayor desempeño laboral de su personal asistencial. Se observa que un 14% lo califica dentro de un nivel alto en cuanto a la GRH y en un 18% al desempeño laboral. Así mismo se visualiza que un 16% lo ubica en un nivel bajo en lo referente a la GRH y en un 8% al DL.

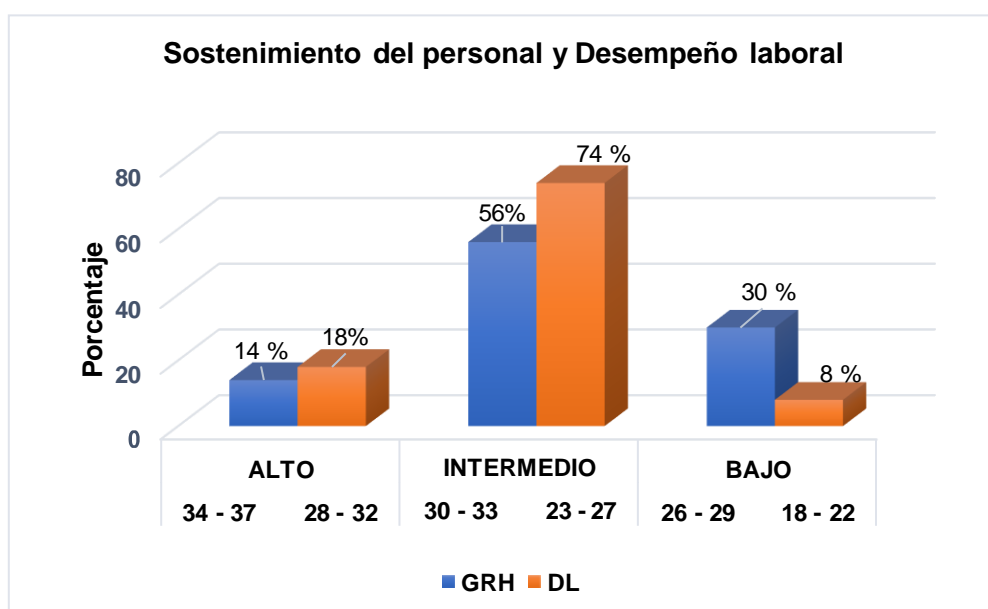
Tabla 4

*Sostenimiento del personal y Desempeño laboral*

RANGOS		Sostenimiento del Personal - DL				
		NIVELES		fi	Hi	fi
34 - 37	28 - 32	ALTO	7	14%	9	18%
30 - 33	23 - 27	INTERMEDIO	28	56%	37	74%
26 - 29	18 - 22	BAJO	15	30%	4	8%
		<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Figura 2

Niveles de sostenimiento del personal y DL



En la tabla 4 y figura 2 se puede visualizar que del 100 % de personal asistencial encuestado, el 56% califico al sostenimiento del personal dentro de un nivel intermedio frente a un 74% de desempeño laboral, lo cual hace evidenciar que se debería efectuar mejoras en cuanto al sostenimiento del personal para no comprometer más el DL del personal asistencial, principalmente en el aspecto de seguridad e higiene en el trabajo. Por otro lado, se observa que un 14% lo ubica en un nivel alto referente al sostenimiento del personal y en un 18% a su desempeño laboral. Así mismo se visualiza que un 30% lo califico dentro de un nivel bajo en cuanto al sostenimiento de personal y en un 8% al DL.

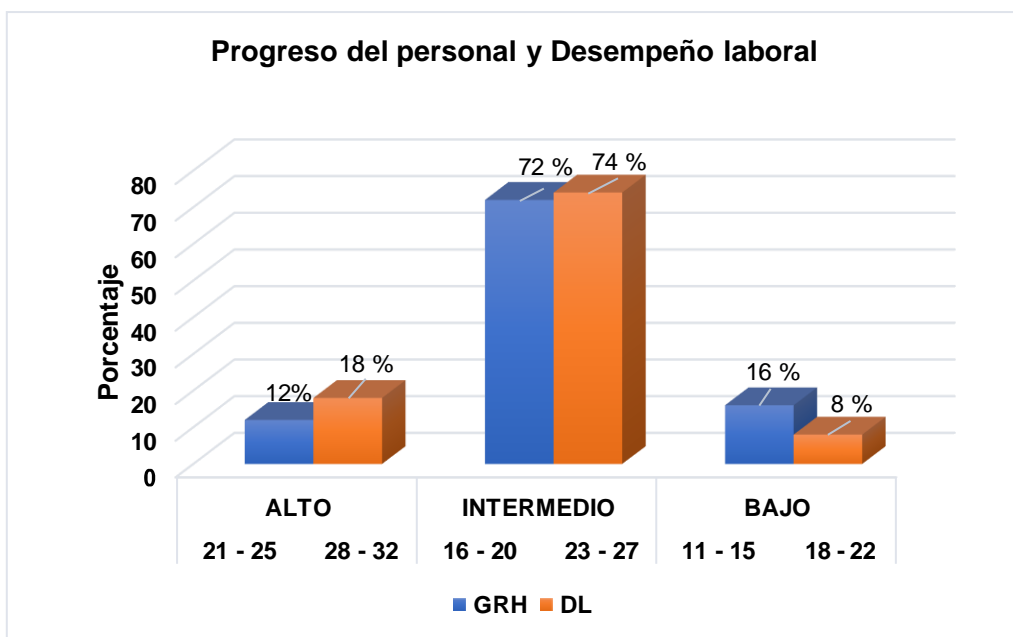
Tabla 5

*Progreso del personal y Desempeño laboral*

RANGOS		Progreso del Personal – DL					
		NIVELES		fi	Hi	fi	hi
21 - 25	28 - 32	ALTO		6	12%	9	18%
16 - 20	23 - 27	INTERMEDIO		36	72%	37	74%
11 - 15	18 - 22	BAJO		8	16%	4	8%
		Total		50	100%	50	100%

Figura 3

Niveles de progreso de personal y DL



En la tabla 5 y figura 3 se puede visualizar que del 100 % de personal asistencial encuestado, sobresale el nivel intermedio con un 72% para el progreso del personal frente a un 74% para el desempeño laboral, lo cual hace evidenciar que se debería efectuar mejoras en el progreso del personal, sobre todo en el aspecto concerniente a la capacitación del personal, para así mejorar el DL del personal asistencial. Mientras que un 12% lo califico dentro de un nivel alto al progreso del personal y en un 18% al DL. Así mismo se visualiza que un 16% lo ubica dentro de un nivel bajo al progreso del personal y en un 8% al desempeño laboral.

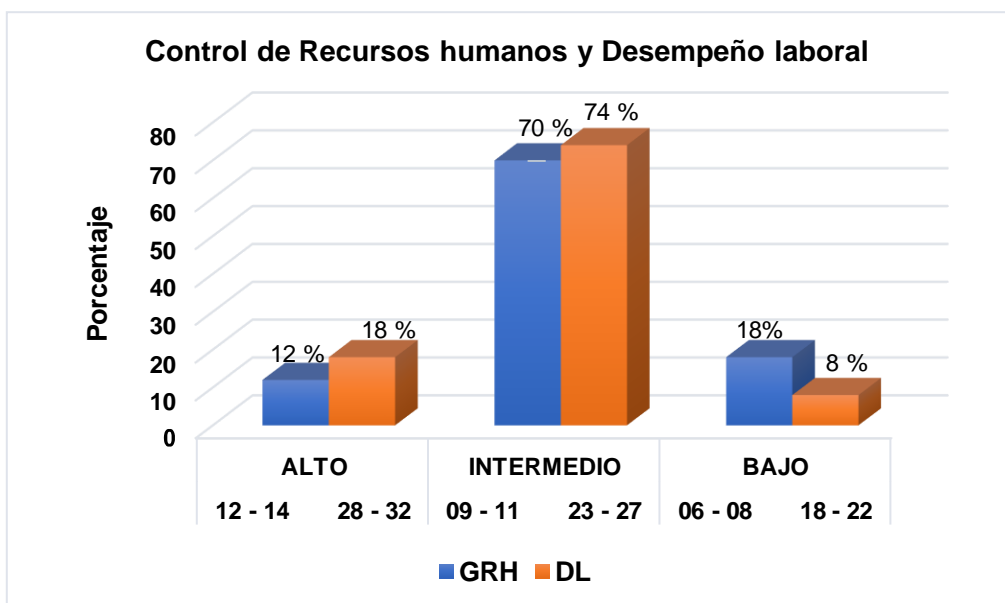
Tabla 6

*Control de Recursos humanos y Desempeño laboral*

Control de Recursos humanos - DL						
RANGOS		NIVELES	fi	hi	fi	hi
12 - 14	28 - 32	ALTO	6	12	9	18
09 - 11	23 - 27	INTERMEDIO	35	70	37	74
06 - 08	18 - 22	BAJO	9	18	4	8
		Total	50	100	50	100

Figura 4

Niveles de control de recursos humanos y DL

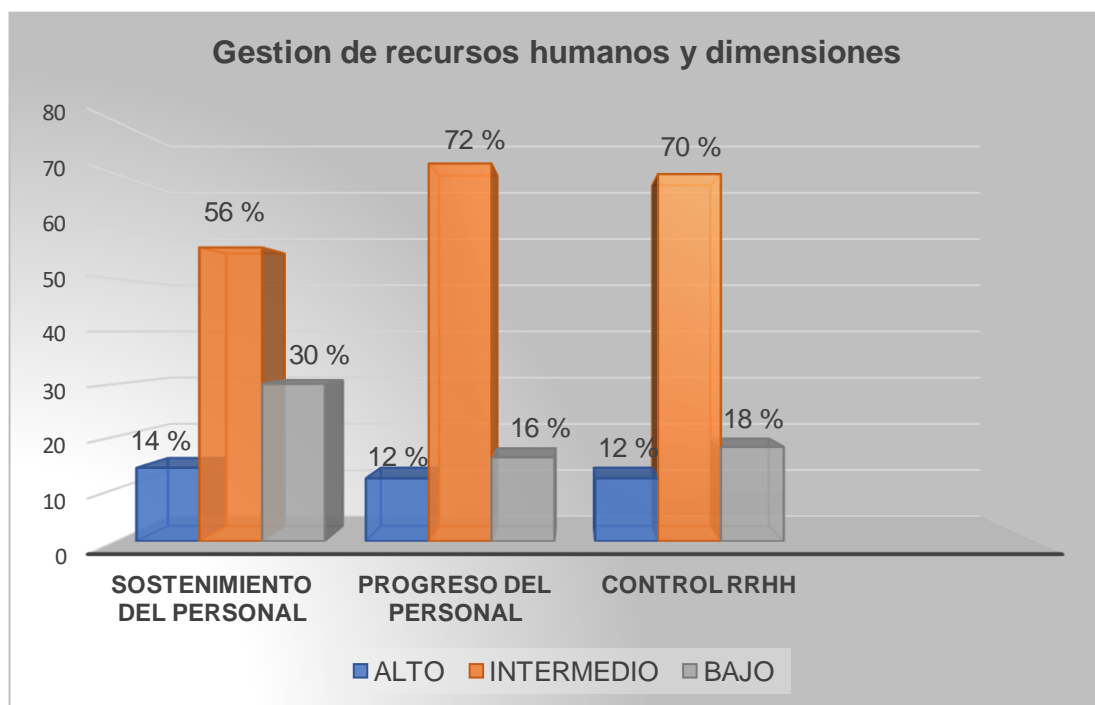


En la tabla 6 y figura 4 se puede visualizar que del 100 % de personal asistencial encuestado, sobresale el nivel intermedio con un 70% para el control del recurso humano frente a un 74% para el desempeño laboral, lo cual hace evidenciar que se debería efectuar mejoras en el control de RRHH, principalmente en el aspecto relacionado a la evaluación de personal, lo cual mejorara el desempeño laboral del personal asistencial. Se observa que un 12% lo encuentra en un nivel alto respecto al control de RRHH y en un 18% al desempeño laboral. Así mismo se visualiza que un 18% lo ubica en un nivel bajo en cuanto al control de RRHH y en un 8% al DL.

Tabla 7  
*Gestión de Recursos humanos - dimensiones*

NIVELES	GRH – Dimensiones					
	Sostenimiento Personal		Progreso Personal		Control RRHH	
	Fi	hi	fi	hi	fi	hi
ALTO	7	14	6	12	6	12
INTERMEDIO	28	56	36	72	35	70
BAJO	15	30	8	16	9	18
TOTAL	50	100	50	100	50	100

Figura 5  
 Niveles de GRH y dimensiones



En la tabla 7 y figura 5 se puede visualizar las tres dimensiones de GRH, donde sobresale el nivel intermedio, con un 56% para el sostenimiento del personal, así mismo con un 72% para el progreso del personal y con un 70% para el control de RRHH. Lo cual hace evidenciar que se deben implementar mejoras en la GRH para una mejor gestión de las autoridades de la institución de salud, sobretodo en lo que respecta al sostenimiento del personal en el aspecto de seguridad e higiene en el trabajo; en el progreso del personal

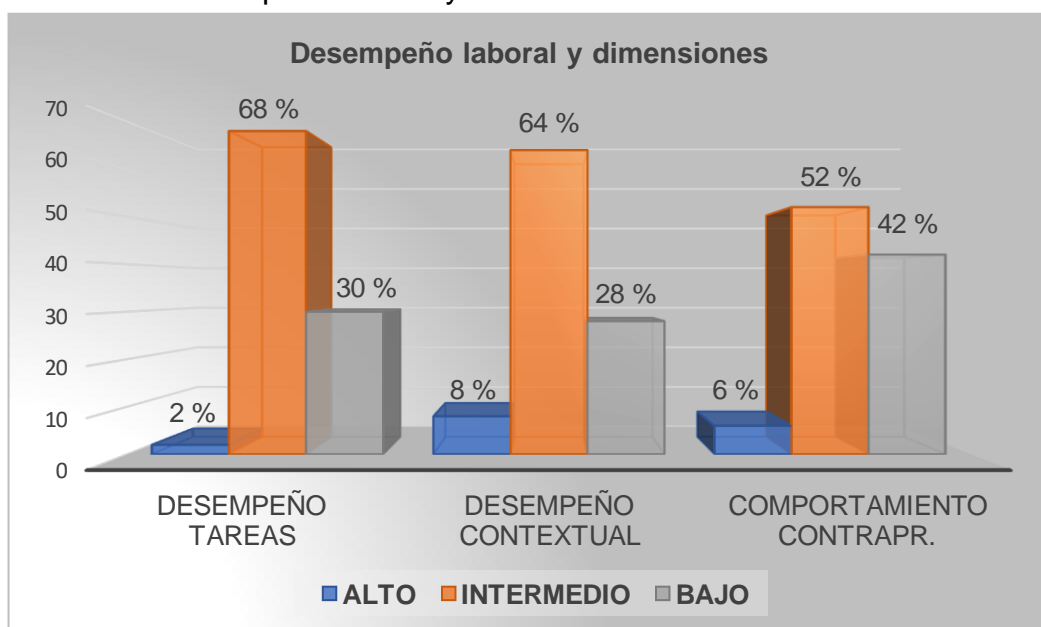


en el aspecto concerniente a la capacitación del personal, así mismo en el control de RRHH en el aspecto de evaluación de personal. Se observa que un 14% lo califico dentro de un nivel alto al sostenimiento de personal y con un 12% al progreso del personal y al control de RRHH. Así mismo se visualiza que un 30% lo califico al sostenimiento del personal dentro de un nivel bajo con un 16% al progreso del personal y con 18% al control de RRHH.

Tabla 8  
Desempeño laboral y dimensiones

NIVELES	Desempeño laboral – Dimensiones					
	Desempeño de Tareas		Desempeño Contextual		Comportamiento Contraproducente	
	fi	hi	fi	hi	fi	hi
ALTO	1	2	4	8	3	6
INTERMEDIO	34	68	32	64	26	52
BAJO	15	30	14	28	21	42
TOTAL	50	100	50	100	50	100

Figura 6  
Niveles de desempeño laboral y dimensiones



En la tabla 8 y figura 6 se puede visualizar el DL y sus dimensiones, donde sobresale el nivel intermedio, con un 68% para el desempeño de tareas, con un 64% para el desempeño contextual y con un 52% para el comportamiento contraproducente en el trabajo. Lo cual hace evidenciar que se deben implementar mejoras en el DL de este personal asistencial, principalmente en la dimensión de comportamiento contraproducente en el trabajo, en el aspecto de divulgación de aspectos negativos; en el aspecto de desempeño de tareas en el aspecto de organización y metas laborales; en el desempeño contextual en lo referente al progreso de habilidades laborales. Así mismo se observa que un 30% lo califico en un nivel bajo al desempeño de tareas; con un 28% al desempeño contextual y en un 42% al comportamiento contraproducente en el trabajo. Por otro lado, se visualiza que un 2% lo califico dentro de un nivel alto al desempeño de tareas; en un 8% al desempeño contextual y en un 6% al comportamiento contraproducente en el trabajo.

## Contrastación de las hipótesis

### Prueba de hipótesis general

Hi: Existe relación entre gestión de RRHH y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima-2022.

Ho: No existe relación entre gestión de RRHH y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima-2022.

**Tabla 9**

*Correlación de Gestión de recursos humanos y desempeño laboral*

			GRH	DL
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,472**
	GRH	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
		Coeficiente de correlación	,472**	1,000
	DL	Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En esta tabla 9 se aprecia el resultado del coeficiente de correlación Spearman, Arrojando una significancia de 0,001, quien resulta inferior a 0,05, por consiguiente, se aprueba la hipótesis planteada y se desaprueba de esta forma la hipótesis nula, lo cual expresa que hay relación entre la GRH y DL en el personal asistencial. En cuanto a la valoración de la correlación fue de 0,472, lo que implica una correlación lineal positiva dentro de un nivel moderado. Por consiguiente, a una óptima GRH habrá un óptimo DL de este personal asistencial.

### Prueba de hipótesis específica 1

Hi: Existe relación entre el sostenimiento del personal y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima-2022.

Ho: No existe relación entre el sostenimiento del personal y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima-2022.

**Tabla 10**

*Correlación de sostenimiento del personal y desempeño laboral*

		<b>Correlaciones</b>	
		Sostenimiento del Personal	DL
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,289*
	Sostenimiento del Personal Sig. (bilateral)	.	,042
	N	50	50
	Coeficiente de correlación	,289*	1,000
D L	Sig. (bilateral)	,042	.
	N	50	50

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

En esta tabla 10 se aprecia el resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman. Arrojando una significancia de 0,04, el cual resulta inferior a 0,05, por lo que, se aprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, por tal se expresa que si hay relación en lo que respecta al sostenimiento del personal y al desempeño laboral en el personal asistencial. En cuanto al valor de correlación fue de 0,289 lo que indica una correlación lineal positiva baja. Por consiguiente, se infiere que a un óptimo sostenimiento de personal se obtendrá mejores resultados en el DL del personal asistencial.

## Prueba de hipótesis específica 2

Hi: Existe relación entre el progreso del personal y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima-2022.

Ho: No existe relación entre el progreso del personal y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima-2022.

**Tabla 11**

*Correlación de progreso del personal y desempeño laboral*

		Correlaciones	
		Progreso del Personal	DL
Rho de Spearman		1,000	,396**
	Progreso del Personal	.	,004
	N	50	50
DL		,396**	1,000
	DL	,004	.
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En esta tabla 11 se visualiza el resultado de la prueba estadística de Spearman, dando como resultado una significancia de 0,004, el cual resulta inferior a 0,05, en consecuencia, se aprueba la hipótesis planteada y se desaprueba la hipótesis nula, dicho de otra forma, se halló relación entre el progreso del personal y el DL en el personal asistencial. En cuanto al valor de correlación fue de 0,396, lo cual denota una correlación lineal positiva baja. En consecuencia, a un conveniente progreso del personal se alcanzará mejores resultados en el DL del personal asistencial.

### Prueba de hipótesis específica 3

Hi: Existe relación entre el control de RRHH y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima-2022.

Ho: No existe relación entre el control de RRHH y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima-2022.

**Tabla 12**

*Correlación de control de recursos humanos y desempeño laboral*

		Correlaciones		
		Control de RRHH	DL	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,463**
	Control de RRHH	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
		Coeficiente de correlación	,463**	1,000
DL		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En esta tabla 12 se visualiza los resultados del coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo como resultado una significancia de 0,001, el cual resulta inferior a 0,05, por consiguiente, se aprueba la hipótesis planteada y se desaprueba la hipótesis nula, lo cual quiere decir que se halló una relación en lo que respecta al control de RRHH y el desempeño laboral en este personal asistencial. En cuanto al valor de esta correlación fue de 0,463, lo cual demuestra la existencia de una correlación positiva moderada. Por lo tanto, a una mejora en el control de RRHH se conseguirá un mejor desempeño laboral del personal asistencial.

## V. DISCUSION

Según datos estadísticos obtenidos se pudo visualizar que del 100 % del personal asistencial encuestado, sobresale el nivel intermedio con un 70% en lo referente a la GRH y con un 74% en lo concerniente al desempeño laboral, igualmente se observó que el 14% lo calificó dentro de un nivel alto a la GRH y con un 18% al desempeño laboral, de igual modo se pudo observar que el 16% lo ubica dentro de un nivel bajo y con un 18% al desempeño laboral. Lo cual hace evidenciar que se debería efectuar mejoras en la GRH para no comprometer más el desempeño laboral del personal asistencial.

Este resultado coincide con el estudio de Rivera (2022) quien realizó un estudio en una entidad de salud localizada en Huánuco, cuya finalidad fue evaluar de qué forma repercute la GRH en el tipo de atención que brinda este personal asistencial, obteniendo como resultado que de los profesionales de salud evaluados el 33% evidenció una gestión regular; un 20% una gestión adecuada y un 20% evidencio una gestión baja. Concluyendo que la GRH es directamente proporcional con el DL de este personal asistencial, lo cual se va a evidenciar en la atención al usuario.

Referente al objetivo general según los resultados obtenidos se pudieron analizar la existencia de una correlación positiva entre ambas variables de investigación de GRH y DL, con una significación de 0,001 y un resultado de correlación de Spearman de 0,472, lo cual expresa una correlación lineal positiva dentro de un nivel moderado, por lo tanto, a una óptima GRH habrá un mejor desempeño laboral del personal asistencial.

Este resultado concuerda con el estudio de Sedano, (2022) quien ejecuto su estudio en una institución hospitalaria de Lima, con el fin de demostrar si hay alguna relación en lo concerniente a la satisfacción de la gestión y el DL de los trabajadores que efectúan sus actividades en el departamento administrativo, teniendo como resultado que hay correlación entre la satisfacción de dicha gestión y el DL de sus empleados, con una significación de 0,000 y un valor de Rho Spearman de 0.538, lo que expresa una correlación positiva con un nivel medio, recalcando que la institución debe poner más énfasis en la valoración de los grados de satisfacción de la GRH, sobre todo en el aspecto del progreso del personal concerniente a la capacitación y al

desarrollo profesional.

De igual manera coincide con el estudio de Peña, (2021) quien realizó un estudio buscando la correlación presente entre la GRH y el DL de los empleados que ejecutan sus actividades en una institución administrativa, concluyendo en que se halló una correlación lineal positiva buena entre la variable de GRH y el DL de los empleados administrativos, con un valor final Spearman de 0,775 y un valor de significación de 0,00 con lo cual se aprueba la correlación entre las dos variables de investigación, lo que implica que ante cualquier cambio que se realice en la GRH se va a generar cambios en el DL de este trabajador y de manera inversa, sobre todo en el componente de prestaciones sociales.

De forma similar concuerda con el estudio de Torres, (2020) el cual desarrollo un estudio de investigación en una institución de salud de Lima, teniendo como finalidad hallar la relación existente respecto a la gestión de RRHH y al DL de sus empleados del servicio sanitario de urología, donde el 48% de la muestra califico a la gestión de RRHH dentro de un nivel regular, un 68% califico al componente de capacitación y desarrollo profesional como regular, un 56% apreciaron dentro de un nivel intermedio a la evaluación de personal y un 54% califico al componente de prestaciones sociales dentro de un nivel bajo, concluyendo en que si existe correlación positiva de tipo significativa en lo que respecta a las dos variables de investigación, en el personal asistencial del servicio de urología con un valor de significación de 0.02 y un Spearman de 0.316.

Por otro lado Rojas et al, (2018) ejecutaron un estudio en un establecimiento sanitario en Lima, cuyo fin fue instaurar la correlación que existe entre GRH y el DL de estos empleados, concluyendo finalmente que, si existe una correlación positiva estadísticamente muy buena entre GRH y su desempeño en el trabajo, de igual manera se halló una correlación significativa de la primera variable con las demás dimensiones, donde el valor de significancia corresponde al 0.007 con un valor de Rho Spearman de 0.88.

No obstante, este resultado no coincide con el estudio de Alcalá, (2021) quien busco analizar cómo incide la GRH en el DL del personal que se desempeña en el área administrativa de una institución sanitaria en Pisco, concluyendo en que la GRH



no posee una relación significativa con el DL de sus trabajadores con una significación de 0.311 y un valor Spearman negativo mínimo de -0,083, encontrándose principalmente que no influye en los aspectos de prestaciones sociales, desarrollo profesional y capacitación del personal, llegando a la conclusión final de que la GRH no acarrea efectos en el DL de sus trabajadores administrativos.

De igual manera este resultado positivo no coincide con el estudio de Sánchez (2020) quien analizó la correlación respecto a la GRH y el DL del personal sanitario que labora en un establecimiento de salud en el Callao, para ello se consideró las normas teóricas de la GRH aportados por el ministerio de salud, los resultados pudieron evidenciar que la GRH no posee una correlación significativa con el DL de este personal, cuyo valor de correlación de Spearman es positivo con un nivel mínimo de 0,074 con una significación de 0,025 principalmente en los componentes de prestaciones sociales, progreso del personal, desarrollo profesional, por tal la GRH es insuficiente para que pueda determinar el DL de este personal, en otros términos existen otros componentes asociados al RRHH que le van a permitir desempeñarse acorde a la necesidad de su institución sanitaria.

El departamento de GRH tiene como finalidad promover acciones y tomar decisiones convenientes, diseñar políticas públicas claras consistentemente aplicables, procesos justos con transparencia e innovación, fomentar un buen ambiente de trabajo, así como una comunicación adecuada, implementación de buenas prácticas que promuevan la nivelación entre la actividad laboral y otras actividades de la vida, así mismo el desarrollo personal y el bienestar del mismo (OMS, 2020).

De esta manera se observa que el personal asistencial atraviesa por problemas de toda índole, para lo cual es necesario implementar esta gestión de RRHH, el cual debe basarse según la normativa actual de gestión de personal (Malvarez 2018). Esta implementación de GRH actualmente es la manera preferible de hacer uso de los recursos internos y así poder lograr mayores beneficios al mejorar el DL de su personal a cargo (Rahman et al., 2018). A nivel general el sector salud debe promover instrumentos que admitan Inspeccionar el sistema de GRH y así poder asegurar resultados óptimos, si no hay resultados, no se puede mantener una política adecuada

de GRH (Sanabria, 2015). La gestión abarca la planificación, coordinación, organización, desarrollo y gestión de técnicas, las cuales permitirán un adecuado DL de este personal, teniendo como finalidad estudiar cada proceso de esta gestión en el personal a cargo dentro de la organización (Chiavenato 2000).

En lo referente al primer objetivo específico se pudo contrastar que existe una correlación positiva dentro de un nivel bajo, entre el sostenimiento del personal y el DL en dicho personal de salud, con un valor de Rho Spearman de 0,289 y una significación de 0,04, por lo tanto, se infiere que a un óptimo sostenimiento de personal se obtendrá mejores efectos en el DL de este personal asistencial.

El sostenimiento del personal comprende la agrupación de ciertas compensaciones que se le brinda a los trabajadores de una institución, entre ellas salario acorde a su grupo ocupacional, incentivos y prestaciones económicas de acuerdo a donde labora, de igual forma se incluye a las medidas de seguridad física, ya que a todo empleado de una organización le corresponde por derecho estos incentivos. Estas compensaciones van a motivar al personal y por ende van a contribuir para un mejor desempeño en su actividad laboral, alcanzando de esta manera el beneficio personal, institucional, así como de la sociedad (Werther y Davis, 2008).

Este resultado concuerda con el estudio realizado por Palomino (2021) quien realizó un análisis para hallar la correlación entre el sostenimiento del personal en el aspecto de salud y seguridad en el trabajo y el DL de los trabajadores de una institución minera ubicada en Lima, encontrando como resultados que existe una correlación positiva de nivel moderado de 0,526 con una significación de 0.03 entre seguridad y salud en el trabajo y el DL de sus empleados, lo que demuestra que tan importante es la GRH en el aspecto de seguridad laboral de sus trabajadores a cargo, evidentemente una buena gestión en este aspecto mejorara el DL, así mismo influirá en la prevención de dolencias laborales.

Referente al segundo objetivo específico se pudo calificar que, si existe una correlación positiva con un nivel bajo entre el progreso del personal y el DL en el personal sanitario, con un valor de significancia de 0,05 y una correlación de 0.396, por lo tanto, a un conveniente progreso del personal, principalmente en el aspecto de capacitación se alcanzará mejores resultados en el DL del personal asistencial.

El progreso del personal es considerado como un conjunto de actividades dentro de las cuales se encuentra la capacitación, desarrollo profesional y desarrollo de la organización, debido a que en las instituciones el RRHH es el único integrante viviente e inteligente, por su capacidad de desarrollarse intelectualmente y su modo eminentemente dinámico, para esto las organizaciones disponen de una diversidad de medios, para permitir el progreso del personal, agregar valor, capacitar y empoderarlos más en el trabajo (Werther y Davis, 2008).

Este resultado coincide con el estudio realizado por Alvarado y Pinduisaca (2019) cuya finalidad fue determinar qué factores influyen en el DL del personal asistencial de una institución sanitaria en Guayaquil, en donde se pudo identificar ciertos factores que influyen en progreso del personal asistencial sobre todo en el aspecto de capacitación del personal quienes no recibieron una instrucción adecuada para poder reforzar su intelecto en el área asignada donde desempeña su labor, a causa de que no cuentan con el apoyo necesario de las jefaturas de la institución de salud ,lo cual influye en el DL de los mismos.

En lo concerniente al tercer objetivo específico se pudo comparar la relación que hay en cuanto al control de RRHH y el desempeño laboral, hallándose una significancia de 0,01 con una correlación positiva dentro de un nivel moderado con un coeficiente de Spearman de 0,463, por tal a mayores mejoras en el control de RRHH sobre todo en lo que respecta al aspecto de evaluación del personal se alcanzara un mejor DL de este personal asistencial.

El control del RRHH se conceptúa como el control que debe existir para asegurarse que los diversos componentes de una organización laboren acorde con lo proyectado, teniendo como componentes al sistema de información y a la evaluación del personal, si estos componentes no funcionan bien a la misma velocidad, la organización no funcionara de manera eficiente. Por tal se debe asegurar que sus actividades internas se lleven a cabo de acuerdo con lo planeado, ya que la función de la gestión consiste en evaluar y modificar el DL para así de ese modo asegurarse de que se alcancen las metas institucionales (Chiavenato, 2009).

Para Werther y Davis, (2008) lo ven como una evaluación del total de actividades que realiza el personal dentro de una entidad, con la finalidad de progresar.

Este control de RRHH produce retroalimentación a los gerentes de una organización acerca de las funciones del personal, así mismo pone a disposición informes acerca del desempeño de los gestores, para ver de esta manera la ejecución de sus actividades y responsabilidades, es por esto que el controlar RRHH establece criterios para valorar si dichas labores cooperan para el seguimiento de los objetivos de la organización.

Este resultado guarda relación con el estudio de Apolo (2021) cuyo estudio busco establecer como influye el modelo de GRH en lo referente al control de RRHH, principalmente en el componente de evaluación del personal, instrucción del mismo en una institución sanitaria de Ecuador. Encontrándose que los procesos inadecuados de evaluación, seguimiento del personal, así como de capacitación de este personal conduce a un DL no adecuado, por lo tanto, se halló una correlación directa en lo referente al modelo de GRH y el DL de este personal, lo cual a futuro va a contribuir significativamente en el mejoramiento de los procesos y al cumplimiento de las metas institucionales y por lo tanto en la clase de atención.

De igual manera coincide con Rodríguez y Lechuga (2019) quienes realizaron un estudio en una entidad universitaria en Colombia con la finalidad de mostrar los factores que intervienen en el DL de los profesores universitarios, obteniendo como resultado que para mejorar el DL de su personal y para lograr un mejor nivel del mismo, es necesario un mejor sistema de información organizacional así como de retroalimentación, debilidad que muchas veces genera inconformidad en su personal a cargo y por ende va a repercutir en su desempeño laboral.

## VI. CONCLUSIONES

1ª. Respecto al objetivo general se analizó que existe un grado de relación positiva moderada en lo que respecta a la variable de gestión de RRHH y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital de Lima, con una significancia de 0,001 y un Rho Spearman de 0.472, por consiguiente, se acepta la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, a una óptima GRH habrá un mayor desempeño laboral del personal asistencial.

2ª. En lo referente al primer objetivo específico se contrastó la existencia de una correlación positiva en un nivel bajo en lo que respecta a la dimensión de sostenimiento del personal y al DL en el personal sanitario en un hospital de Lima, obteniendo como resultados una significancia de 0,04 y una prueba estadística Rho Spearman de 0,289. por consiguiente, se aprueba la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se infiere que a un óptimo sostenimiento de personal se obtendrá mejores efectos en el DL del personal asistencial.

3ª. De acuerdo al segundo objetivo específico se categorizó la existencia de una correlación positiva con un nivel bajo en lo concerniente a la dimensión de progreso del personal y DL en el personal asistencial en un hospital de Lima, con una significancia de 0,004 y un Rho Spearman de 0.396, razón por la cual se aprueba la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula. Por ende, a un conveniente progreso del personal se alcanzará mejores resultados en el DL del personal asistencial.

4ª. En relación al tercer objetivo específico se comparó la existencia de una correlación positiva categorizada en un nivel moderado referente a la dimensión de control del personal y al DL en el personal asistencial en un hospital de Lima, obteniendo como resultados una significancia de 0,001 y una prueba estadística Rho Spearman de 0,463. De forma que se acepta la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula, Por consiguiente, a una mejora en el control de RRHH se conseguirá un mejor desempeño laboral del personal asistencial.

## **VII. RECOMENDACIONES**

**1ª.** Se sugiere que las autoridades institucionales deben realizar una evaluación periódica de su gestión de RRHH tanto en el personal asistencial como administrativo, a través de instrumentos que le faculten recabar información acerca de las necesidades, sugerencias o reclamos de sus trabajadores a cargo.

**2ª.** Debido a que se obtuvieron datos estadísticos donde el personal asistencial califica a la GRH y al desempeño laboral dentro de un nivel intermedio, se recomienda a las autoridades a cargo de la GRH que deben efectuar un mayor número de mejoras en su gestión, para así poder alcanzar un mayor desempeño laboral de su personal asistencial, así como una mejor integración del personal en la institución.

**3ª.** En virtud a la existencia de una correlación positiva en un nivel bajo concerniente al sostenimiento del personal y al DL en el personal sanitario se recomienda que las autoridades a cargo de la gestión implementen actividades que promuevan estrategias sanitarias principalmente en lo referente a la seguridad e higiene laboral, dando un mayor énfasis a la aplicación de medidas preventivas para así evitar lesiones musculares a futuro y por ende complicaciones mayores.

**4ª.** Teniendo en cuenta que existe un coeficiente de correlación positiva baja entre el progreso del personal y el DL en el personal sanitario, se sugiere diseñar políticas claras y aplicables que desarrollen estrategias para mejorar los componentes de capacitación y desarrollo profesional en la totalidad de sus trabajadores, y de esa manera agregarle valor y por ende así alcanzar un mejor DL.

**5ª.** Dado a la existencia de una correlación positiva moderada entre el control de RRHH y el DL de este personal sanitario, se recomienda que las autoridades a cargo de la GRH promuevan acciones y tomen decisiones convenientes para obtener mejoras en los componentes referente al sistema de información el cual puede ser de forma física o virtual y a la evaluación periódica del personal de los diversos servicios.

## REFERENCIAS

- Adiguzel, Z., Faruk, M., Karadal, H. (2020). Does servant leadership moderate the link between strategic human resource management on rule breaking and job satisfaction?. *European Research on Management and Business Economics*. 26 (2). 103-110. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2020.04.002>
- Alcalá, M. (2021). La gestión y el desempeño laboral del personal administrativo del área de recursos humanos del hospital Antonio Skrabonja Antoncich de pisco,2019. (Tesis de maestría). Universidad privada Norbert Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4981?show=full>
- Aless, M. (2008). Desarrollo del talento humano basado en competencias. (3ª ed). Granica S.A. [https://www.bivica.org/files/talento-humano\\_a.pdf](https://www.bivica.org/files/talento-humano_a.pdf)
- Alvarado, C y Pinduisaca, E. (2019). Factores que inciden en el desempeño laboral del profesional de enfermería en las tareas de hospitalización del hospital materno infantil Dra. Matilde Hidalgo de Procel del periodo Mayo-Agosto 2019. (Tesis de grado). Universidad de Guayaquil – Ciencias Médicas-carrera de Enfermería. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/47012>
- Amaya, L; Berrio, G y Herrera, W. (2014). Principios éticos. *Ética Psicológica*.1-16. <https://eticapsicologica.org/index.php/documentos/articulos/itemlist/category/8-principios-éticos>
- Angulo, O. (2022). Gestión de recursos humanos en salud en el Perú, indicadores en el contexto de la pandemia del covid 19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 6(3), 3516-3529. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2481](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2481)
- Apolo, K., Álvarez, J., Vicuña, W. (2020). Gestión estratégica del talento humano en el hospital general Machala. *Cienciometría*. 7(12), 40-61. DOI 10.35381/cm.v7i12.419
- Barney, J y Clark, D. (2008). Teoría basada en recursos: crear y mantener una ventaja competitiva. 8 (4), 309-313. <https://doi.org/10.1002/pa.303>
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación. (2ª Ed). Pearson 105. [https://1library.co/document/download/zw3pw8vy?page=1#\\_](https://1library.co/document/download/zw3pw8vy?page=1#_)
- Cash, P., Isaksson, O., Summers, J. (2022). Sampling in design research: Eight key considerations. Elsevier. 78. <https://doi.org/10.1016/j.destud.2021.101077>

- Cepal naciones unidas. (2019). Estudio económico de América Latina y el Caribe 2019. El nuevo contexto financiero mundial: efectos y mecanismos de transmisión en la región. <http://hdl.handle.net/11362/44674>
- Chávez, L. (2017). Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins-Lima, 2017. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11577>
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. (5ª ed.). McGraw-Hill/ Interamericana, S.A. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf)
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. El capital humano en las organizaciones. (8ª ed.), México. McGraw Hill, Interamericana. [https://www.academia.edu/34007846/8va\\_Administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_El\\_capital\\_humano\\_pdf](https://www.academia.edu/34007846/8va_Administracion_de_recursos_humanos_El_capital_humano_pdf)
- Chiavenato, I. (2009). El capital humano de las organizaciones. México (9ª ed). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., Schuler, R. (2007). La gestión de los recursos humanos. (3ª ed). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S. A. U. <https://cdn.website-editor.net/files/uploaded/La...>
- García, M. (2009). Los macro-procesos: un nuevo enfoque en el estudio de la gestión humana. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n27/n27a06.pdf>.
- Hernández, C., Fernández, C., Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed). México. McGraw/-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE McGraw://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernando%20es,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf
- Jackson, S., Hitt, M., & De Nisi, A. (2003). Managing knowledge for sustained competitive advantage: designing strategies for effective human resource management. Jossey-Bass, San Francisco. <https://archive.org/details/>



[managingknowledg0000jack/page/n1/mode/2up?view=theater](#)

- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrand, V., Schaufeli, W., De Vet, H., Van der Beek, A. (2011). Conceptual Frameworks of Individual Work Performance. American College of Occupational and Environmental Medicine. 53(8). 1-11. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/358.pdf> .
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrand, V., Schaufeli, W., De Vet, H., Van de Beek, A. (2013). Elaboración de un cuestionario de Desempeño Laboral Individual. Revista de gestión de la productividad y el rendimiento. 62 (1). 6-28. <https://doi.org/10.1108/17410401311285273>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrand, V., Schaufeli, W., De Vet, H., Van der Beek, A. (2016). Adaptación transcultural del cuestionario de desempeño laboral individual. Vu University Medical Center Ámsterdam. 53 (2016).609-619. DOI:10.3233/WOR-152237
- López, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Universidad autónoma de Barcelona- España (1ª ed). Creative Commons. <https://ddd.uab.cat/record/163567>
- Malvárez, S. (2018). Recursos humanos de enfermería: Desafíos para la próxima década. Enfermería universitaria, 2(3). <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2005.3.390>
- Méndez, C. (2012). Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. México (4ª Ed). Limusa. <https://doku.pub/documents/metodologia-de-la-investigacion-carlos-mendez-1pdf-8lyzpjxdoeqd>
- Mondy, R., Noe, R. (2005). Administración de los recursos humanos. México (9ª ed). Pearson educación. [https://www.academia.edu/13319770/Administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_9na\\_edicion\\_Wayne\\_Mondy\\_Robert\\_No](https://www.academia.edu/13319770/Administracion_de_recursos_humanos_9na_edicion_Wayne_Mondy_Robert_No)
- Monjaraz, A., Bazán, A., Pacheco, Z., Rivera, J., Zamarripa, J., Cuevas, C. (2019). Diseños de investigación. Educación y salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo, 8 (15). 119-122. <https://doi.org/10.29057/icsa.v8i15.4908>
- Murillo, J., Mendoza, P., Rojas, L., Huamán, L., Peralta, F., Riega, P., Chilca, M., Silva, J., Ugarte, C., Loayza, J., Pérez, W., Moscoso, M., Cabana, A., & Escobar S.

- (2020). Cambios en la densidad de recursos humanos en salud durante la epidemia de covid 19 en el Perú, Abril-Agosto 2020. An Fac med, 82 (1). 5-12.  
DOI: <https://doi.org/10.15381/anales.v82i1.20822>
- Organización mundial de la salud (2020). Gestión de Recursos Humanos de la OPS.  
<https://www.paho.org/es/sistema-gestion-asuntos-integridad-conflictos-sgaic/gestion-recursos-humanos-ops>.
- Pan American Health Organization (2017). Strategy on human resources for universal access to health and universal health coverage. [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=13672:human-resources-for-health-for-all-people-in-all-places&Itemid=0&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=13672:human-resources-for-health-for-all-people-in-all-places&Itemid=0&lang=es).
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la universidad del Zulia. Revista de ciencias sociales,16(3). 493-505.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Peña, E. (2021). Gestión de Recursos Humanos y el Rendimiento Laboral de los Trabajadores de la UGEL Mariscal Cáceres. (tesis de maestría, Universidad Enrique Guzmán y Valle). <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6043>
- Rivera, E. (2022). Gestión de recursos humanos y su influencia en la calidad de atención del profesional de la salud del Aclás Pillco Marca, Huanuco-2019. (tesis de maestría, Universidad nacional Hermilio Valdizan). <https://hdl.handle.net/20.500.13080/7138>
- Robbins, S. (2009). Comportamiento Organizacional. México (10ª Ed). Prentice Hall.  
<https://www.academia.edu/28633644/Comportamiento>
- Rodríguez, K. y Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la institución universitaria ITSA. Revista escuela de administración de negocios, (87), 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Rojas, R. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de salud del puesto de salud sagrado corazón de Jesús Lima, Enero 2018. (tesis de maestría, universidad Norbert Wiener). <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1712>

- Rotundo, M. y Sackett, P. (2002). La importancia relativa de la tarea, la ciudadanía y el desempeño contraproducente para las calificaciones globales del Desempeño laboral: un enfoque de capturas de políticas. *Revista de Psicología Aplicada*. 87 (1): 66–80. doi: 10.1037 / 0021-9010.87.1.66. PMID 11916217.
- Sanabria, P. (2015). Gestión estratégica del talento humano en el sector público: estado del arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso colombiano. [https://www.researchgate.net/publication/295402984\\_Gestion\\_estrategica\\_del\\_talento\\_humano\\_en\\_el\\_sector\\_publico\\_estado\\_del\\_arte\\_diagnostico\\_y\\_recomendaciones\\_para\\_el\\_caso\\_colombiano](https://www.researchgate.net/publication/295402984_Gestion_estrategica_del_talento_humano_en_el_sector_publico_estado_del_arte_diagnostico_y_recomendaciones_para_el_caso_colombiano)
- Salguero, J. (2018). Administración de recursos humanos en las pequeñas y medianas empresas del área urbana del municipio de el progreso Jutiapa. (tesis de grado, universidad Rafael Landívar). <https://recursosbiblio2.url.edu.gt/tesisjrcd/2018/01/01/Salguero-Jesica.pdf>
- Sánchez, M. (2020). Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el personal de salud, Callao 2020. (tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54322>
- Santalla, Z. (2022). Revisión de la estructura factorial del cuestionario de desempeño laboral individual (versión 1.0) Evaluación del sesgo de aquiescencia. *Plos One*,17(7). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0271830>
- Sedano, L. (2022). Satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del hospital III Emergencias Grau Es salud Lima-2019. (tesis de grado, Universidad Peruana los Andes). <https://hdl.handle.net/20.500.12848/3861>
- Torres, C. (2020). Gestión del recurso humano y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de urología hospital policía nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz 2019. (tesis de maestría, universidad de San Martin de Porres). <https://hdl.handle.net/20.500.12727/6447>
- Trebilcock, A. (2012). Labour relations and human resources management. Suiza (4th ed). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). [https://books.google.com.pe/books/about/Cap%C3%ADtulo\\_21\\_Relaciones\\_laborales\\_y\\_gest.html?id=0vwNuAEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Cap%C3%ADtulo_21_Relaciones_laborales_y_gest.html?id=0vwNuAEACAAJ&redir_esc=y)

Vesga, J. (2020). Human Resources Management in Contexts of Individualization.

*Diversitas*, 16(1), 201–213. <https://doi.org/10.15332/22563067.5551>

Werther, W. & Davis, K. (2008). Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas. México (6ª ed). McGraw-Hill/Interamericana. Editores S.A. de C.V. [https://www.academia.edu/29141191/Administraci%C3%B3n\\_de\\_recursos\\_humanos\\_6ed\\_Werther\\_1\\_](https://www.academia.edu/29141191/Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos_6ed_Werther_1_)

### Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima – 2022.

Autora: Elizabet Noemí Retuerto Quispe

Línea de investigación: Calidad de las prestaciones asistenciales gestión del riesgo en salud

Línea de responsabilidad social universitaria: Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Gestión de Recursos Humanos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles
<p>¿Qué relación existe entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima - 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el sostenimiento del personal y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima- 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre el progreso del personal y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima – 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre el control de recursos humanos y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima – 2022?</p>	<p>Analizar la relación entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima – 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Contrastar la relación entre el sostenimiento del personal y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima – 2022</p> <p>Categorizar la relación entre el progreso del personal y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima – 2022</p> <p>Comparar la relación entre el Control de recursos humanos y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima – 2022</p>	<p>Existe relación entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima-2022</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación entre el sostenimiento del personal y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima –2022</p> <p>Existe relación entre el progreso del personal y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima – 2022</p> <p>Existe relación entre el Control de recursos humanos y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima – 2022</p>	<p>Sostenimiento del personal</p> <p>Progreso del personal</p> <p>Control de recursos humanos</p>	<p>-Prestaciones sociales</p> <p>-Seguridad e higiene en el trabajo</p> <p>-Capacitación del personal.</p> <p>-Desarrollo profesional</p> <p>-Sistema de información</p> <p>-Evaluación de personal</p>	<p>1 -4</p> <p>5-10</p> <p>11 - 14</p> <p>15 - 18</p> <p>19 - 20</p> <p>21 - 24</p>	<p>Ordinal Tipo Likert</p>	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>

			<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>				
			Desempeño de tareas	-Organización -Metas laborales -Priorizar tareas -Eficacia	1 - 5	Ordinal Tipo Likert	Raramente (0) Algunas veces (1) Regularmente (2) C/frecuencia (3) Siempre (4)
			Desempeño contextual	-Iniciativa laboral -Desafíos laborales -Renovar conocimiento -Progreso de habilidades laborales -Identificación de problemas	6- 13		
			Comportamiento contraproducente en el trabajo	-Presentación de reclamos -Daño a la institución -Negatividad ante el trabajo -Divulgación de aspectos desfavorables -Comunicación externa sobre aspectos negativos	14 - 18		

## Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1</b> Gestión de recursos humanos	Es la planificación, organización, desarrollo, coordinación y gestión de técnicas que puedan facilitar el desempeño adecuado del personal, con el propósito de estudiar cada paso de la gestión de este personal dentro de la organización. Para ello planteó varios subsistemas interdependientes de gestión de personal <b>(Chiavenato, 2000)</b> .	Esta GRH tiene como trabajo identificar exactamente cuándo será necesario tomar las medidas respectivas, las cuales serán evaluadas mediante un cuestionario de 24 preguntas, los cuales están valoradas a través de la escala de Likert, donde se considera las dimensiones de sostenimiento del personal; progreso del personal y control de RRHH (Chávez, 2017).	Sostenimiento del personal	-Prestaciones sociales -Seguridad e higiene en el trabajo	Ordinal
			Progreso del personal	-Capacitación del personal -Desarrollo profesional	Ordinal
			Control de recursos humanos	-Sistema de información -Evaluación de personal	Ordinal
<b>Variable 2</b> Desempeño laboral	Conjunto de actitudes y comportamientos que se evidencia en los empleados y que son de suma relevancia para poder conseguir las metas organizacionales, para esta evaluación planteó diversas dimensiones de desempeño laboral <b>(Koopmans, 2013)</b> .	Para evaluar el desempeño laboral se utilizará el cuestionario de desempeño laboral individual (IWPQ). Lo cual es considerado como "una construcción multidimensional" en base de múltiples revisiones bibliográficas concluyo en que el desempeño laboral individual está constituido por 3 dimensiones extensas: desempeño de tareas; desempeño contextual y comportamiento contraproducente en el trabajo (Koopmans et al, 2016).	Desempeño de tareas	-Organización -Metas laborales -Priorizar tareas -Eficacia	Ordinal
			Desempeño contextual	-Iniciativa laboral -Desafíos laborales -Renovar conocimiento -Progreso de habilidades laborales -Identificación de problemas -Aceptar responsabilidades agregadas -Asumir nuevos retos -Intervención activa	Ordinal
			Comportamiento contraproducente en el trabajo	-Presentación de reclamos -Daño a la institución -Negatividad ante el trabajo -Divulgación de aspectos desfavorables -Comunicación externa sobre aspectos negativos	Ordinal

**Anexo 03: Instrumento de recopilación de datos**  
**Cuestionario N.º 01: Gestión de recursos humanos**

Mediante este cuestionario se pretende recabar datos acerca de la gestión de RR. HH en la entidad sanitaria donde usted labora, para lo cual se le pide leer detenidamente las preguntas, marcando con (X) la opción que crea conveniente. Considerando la subsiguiente escala:

Nunca = 1; Casi nunca = 2; A veces = 3; Casi siempre = 4; Siempre = 5.

Edad: \_\_\_\_\_ Género: Masculino ( ) Femenino ( ) Profesión: \_\_\_\_\_

Items		N	CN	AV	CS	S
<b>Dimensión 1: Sostenimiento del personal</b>						
<b>Indicador: Prestaciones sociales</b>						
1	El hospital donde trabaja le otorga algún beneficio social como vacaciones.					
2	Con que frecuencia se siente Ud. Valorado por su institución y han sido reconocidos sus logros y esfuerzo laboral.					
3	Su remuneración es justa y está sujeta a beneficios sociales de ley (escolaridad, gratificaciones, vacaciones).					
4	A su parecer existe insatisfacción por parte del personal de salud a causa de una desigualdad interna en el equivalente de las escalas salariales.					
<b>Indicador: Seguridad e higiene en el trabajo</b>						
5	La iluminación y la temperatura presente en su ambiente de trabajo, son las adecuadas.					
6	Los servicios cuentan con características físicas adecuadas entre ellas instalaciones eléctricas, pisos en buenas condiciones.					
7	Aplica medidas preventivas para evitar lesiones osteomusculares por manipulación de cargas.					
8	Realiza sobreesfuerzos al movilizar y/o trasladar pacientes.					
9	Durante su horario laboral Ud. realiza pausas activas y/o un descanso.					
10	Considera que el número de personal es acorde a la demanda del servicio.					
<b>Dimensión 2: Progreso del personal</b>						
<b>Indicador: Capacitación del personal</b>						



11	Las capacitaciones que le brindan en su institución, son suficientes, para poder ampliar sus conocimientos y potencializar su buen desempeño.					
12	En el servicio donde labora, le brindan alguna oportunidad para potenciar sus conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos que propicien su desempeño en el trabajo.					
13	Con que frecuencia ha recibido Ud. capacitaciones sobre temas de interés, de acuerdo a las necesidades del perfil de trabajo y ha fortalecido su buen desempeño en el trabajo.					
14	Está de acuerdo en que las capacitaciones son primordiales para que el personal se mantenga actualizado.					
<b>Indicador: Desarrollo profesional</b>						
15	En mi centro de labores, se interesan por mi desarrollo profesional.					
16	En los servicios se estimulan habilidades, como la comprensión, innovación, motivación, valores y creatividad.					
17	Se promueve el buen clima laboral a fin de fomentar el desarrollo personal, referente al trabajo en equipo y habilidades sociales favorables entre el personal.					
18	Ha tenido alguna posibilidad de intervenir en equipos de trabajo, donde se tome decisiones para obtener mayores oportunidades de desarrollo.					
<b>Dimensión 3: Control de recursos humanos</b>						
<b>Indicador: Sistema de información</b>						
19	El hospital le emite información física o virtual donde le permita estar informado sobre la productividad y nivel de desempeño laboral.					
20	Recibe información acerca de los registros de personal como el total de trabajadores, número de horas trabajadas, registro de rotación de personal.					
<b>Indicador: Evaluación de personal</b>						
21	En su centro de trabajo cuenta con un programa para mejorar la productividad diseñado para promover un ambiente laboral satisfactorio.					
22	Se realiza la supervisión de la ejecución de las capacitaciones recibidas.					
23	Como personal asistencial del hospital, con qué frecuencia ha sido evaluado su desempeño laboral.					
24	En su centro laboral se realiza de manera habitual el análisis de la necesidad de capacitación a los trabajadores asistenciales.					

## Cuestionario N.º 02: Desempeño laboral

Mediante este cuestionario se pretende recabar datos acerca del desempeño laboral en la entidad sanitaria donde usted labora, para lo cual se le pide leer detenidamente las preguntas, marcando con (X) la opción que crea conveniente. Considerando la subsiguiente escala:

Raramente (0); Algunas veces (1); Regularmente (2); Con frecuencia (3); Siempre (4).

Edad: ..... Sexo: Masculino ( ) Femenino ( ) Profesión: .....

Ítems		0	1	2	3	4
<b>Dimension1: Desempeño de tareas</b>						
1.	Puedo organizar mi trabajo para poder acabarlo a tiempo.					
2.	Tome en cuenta los resultados de la labor que necesitaba conseguir.					
3.	Soy capaz de establecer los principales problemas.					
4.	Pude hacer bien mi labor.					
5.	Organicé bien mi labor de manera óptima.					
<b>Dimensión 2: Desempeño contextual</b>						
6.	Por iniciativa propia, empecé actividades nuevas, cuando ya había concluido mis actividades anteriores.					
7.	Asumí tareas retadoras cuando estas estaban disponibles.					
8.	Dedique tiempo a actualizar mis conocimientos, relacionados a mi lugar de empleo.					
9.	He trabajado con la finalidad de mantener actualizadas mis competencias en el trabajo.					

10.	Propuse resultados ingeniosos ante recientes problemas.					
11.	Asumí obligaciones agregadas.					
12.	He buscado constantemente nuevos desafíos en mi labor.					
13.	Participo en consultas y reuniones.					
<b>Ítems</b>		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
	<b>Dimensión 3: Comportamiento contraproducente en el trabajo</b>					
14.	He realizado mi reclamo por temas laborales poco interesantes en mi trabajo.					
15.	Suelo exagerar los problemas en el trabajo, más grandes de lo que estos eran.					
16.	Me focalizo en las características negativas de una determinada situación, en lugar de las características positivas.					
17.	Hablo con mis compañeros sobre los aspectos desfavorables de mi trabajo.					
18.	Converse con otras personas fuera de mi institución acerca de los aspectos desfavorables de mi centro de trabajo.					

### Anexo 04: Validación del instrumento

#### Certificado de validez de contenido del instrumento: Gestión de Recursos Humanos

Dimensión	N.º	Ítems	Pertinencia					Relevancia					Claridad					Observación
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Sostenimiento del personal	1	La institución donde labora le otorga beneficios sociales como vacaciones.					x					x					x	
	2	Con que frecuencia se siente Ud. valorado por su institución y han sido reconocidos sus logros y esfuerzo laboral.					x					x					x	
	3	Su remuneración es justa y está sujeta a beneficios sociales de ley (escolaridad, gratificaciones, vacaciones).					x					x					x	
	4	A su parecer existe insatisfacción por parte del personal de salud a causa de una desigualdad interna en el equivalente de las escalas salariales.					x					x					x	
	5	La iluminación y la temperatura presente en su ambiente de trabajo, son las adecuadas.					x					x					x	
	6	El servicio cuenta con condiciones físicas adecuadas como instalaciones eléctricas, pisos en buenas condiciones.					x					x					x	
	7	Presenta síntomas osteomusculares debido a la manipulación de cargas.					x					x					x	
	8	Realiza sobreesfuerzos al movilizar y/o trasladar pacientes.					x					x					x	
	9	Durante su horario laboral Ud. realiza pausas activas y/o un descanso.					x					x					x	
	10	Considera que el número de personal es acorde a la demanda del servicio.					x					x					x	
	11	Las capacitaciones que la institución le brinda, Ud. cree que son suficientes, para lograr ampliar sus conocimientos y potencializar su buen desempeño.					x					x					x	
	12	En su servicio Ud. recibe oportunidades para potenciar sus competencias como conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que propicien su desempeño laboral.					x					x					x	
	13	Con que frecuencia ha recibido Ud. capacitaciones sobre temas de interés, de acuerdo a las necesidades del perfil de trabajo y ha fortalecido su buen desempeño en el trabajo.					x					x					x	

<b>Progreso del Personal</b>	14	Está de acuerdo con que la capacitación es de suma importancia, para que el personal se mantenga actualizado.						X							X					X	
	15	A su parecer en qué medida los grados de carreras de c/ trabajador están estructurados de acuerdo a las normas vigentes en salud.						X							X					X	
	16	En su servicio se estimula el desarrollo de habilidades, como la empatía, Innovación, creatividad, motivación y se promueven los buenos valores.						X							X					X	
	17	Se promueve un clima favorable para el desarrollo del personal, referente al trabajo en equipo y habilidades sociales favorables entre el personal.						X							X					X	
	18	Se le brinda a Ud. la oportunidad de participar en grupos de trabajo, en la toma de decisiones para obtener mayores oportunidades de crecimiento.						X							X					X	
<b>Control de RRHH</b>	19	La institución emite algún boletín informativo que le permita estar informado sobre la productividad y nivel de desempeño laboral.						X						X					X		
	20	Usted recibe información sobre el registro de personal como total de empleados, número de horas trabajadas, registro de rotación de personal.						X						X					X		
	21	En su centro de trabajo hay algún programa de mejora de la productividad considerando la promoción de un ambiente laboral satisfactorio.						X						X					X		
	22	Se realiza el monitoreo y seguimiento de la ejecución de las capacitaciones recibidas.						X						X					X		
	23	Desde su posición como personal del hospital, con qué frecuencia ha sido evaluado su desempeño laboral.						X						X					X		
	24	La institución realiza en forma periódica un análisis de las necesidades de formación al personal asistencial.						X						X					X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Silva Narvaste, Bertha. DNI: 45104543

Especialidad del validador: Metodóloga - Estadista

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta corresponde al concepto teórico que se formuló.

<sup>2</sup>**Relevancia:** La pregunta es apropiado para representar a las dimensiones específicas del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Es entendible el enunciado de la pregunta, conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando las preguntas planteadas son aptas para medir la dimensión.

Fecha: 05 de Noviembre de 2022



SILVA NARVASTE BERTHA  
DOCTORA EN EDUCACIÓN  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2926-6027>

### Certificado de validez de contenido del instrumento: Desempeño laboral

Dimensión	N.º	Ítems	Pertinencia					Relevancia					Claridad					Observación	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
<b>Desempeño De tareas</b>	1	Puedo organizar mi trabajo para poder acabarlo a tiempo.					x						x						x
	2	Tome en cuenta los resultados de la labor que necesitaba conseguir.					x						x						x
	3	Soy capaz de establecer los principales problemas.					x						x						x
	4	Pude hacer bien mi labor.					x						x						x
	5	Organicé bien mi labor de manera óptima.					x						x						x
<b>Desempeño contextual</b>	6	Por iniciativa propia, empecé actividades nuevas, cuando ya había concluido mis actividades anteriores.					x						x						x
	7	Presenta síntomas osteomusculares debido a la manipulación de cargas.					x						x						x
	8	Dedique tiempo a la actualización de conocimientos, relacionados a mi puesto de trabajo.					x						x						x
	9	Trabaje para mantener al día mis capacidades laborales.					x						x						x
	10	Propuse soluciones ingeniosas ante nuevos problemas.					x						x						x
	11	Acepte responsabilidades agregadas.					x						x						x
	12	Busque constantemente nuevos retos en mi labor.					x						x						x
	13	Participó activamente en consultas y reuniones.					x						x						x
	14	He realizado mi reclamo por temas laborales poco interesantes en el trabajo.					x						x						x

<b>Comportamiento Contraproduce nte en el trabajo</b>	<b>15</b>	Realice problemas en el trabajo, más grandes de lo que estos problemas eran.								<b>X</b>					<b>X</b>				<b>X</b>
	<b>16</b>	Me focalicé en las características negativas de una determinada situación, en lugar de las características positivas.								<b>X</b>					<b>X</b>				<b>X</b>
	<b>17</b>	Dialogue con mis compañeros acerca de los aspectos negativos de mi empleo.								<b>X</b>					<b>X</b>				<b>X</b>
	<b>18</b>	Converse con personas fuera de mi organización acerca de los aspectos negativos de mi empleo.								<b>X</b>					<b>X</b>				<b>X</b>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Silva Narvaste, Bertha. DNI: 45104543

Especialidad del validador: Metodóloga - Estadista

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta corresponde al concepto teórico que se formuló.

<sup>2</sup>**Relevancia:** La pregunta es apropiado para representar a las dimensiones específicas del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Es entendible el enunciado de la pregunta, conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando las preguntas planteadas son aptas para medir la dimensión.

Fecha: 05 de Noviembre del 2022



*Bertha*

SILVA NARVASTE BERTHA  
DOCTORA EN EDUCACIÓN  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2926-6027>





<b>Progreso del Personal</b>	14	Está de acuerdo con que la capacitación es de suma importancia, para que el personal se mantenga actualizado.				X				X			X
	15	A su parecer en qué medida los grados de carreras de c/ trabajador están estructurados de acuerdo a las normas vigentes en salud.				X				X			X
	16	En su servicio se estimula el desarrollo de habilidades, como la empatía, Innovación, creatividad, motivación y se promueven los buenos valores.				X				X			X
	17	Se promueve un clima favorable para el desarrollo del personal, referente al trabajo en equipo y habilidades sociales favorables entre el personal.				X				X			X
	18	Se le brinda a Ud. la oportunidad de participar en grupos de trabajo, en la toma de decisiones para obtener mayores oportunidades de crecimiento.				X				X			X
<b>Control de RRHH</b>	19	La institución emite algún boletín informativo que le permita estar informado sobre la productividad y nivel de desempeño laboral.				X				X			X
	20	Usted recibe información sobre el registro de personal como total de empleados, número de horas trabajadas, registro de rotación de personal.				X				X			X
	21	En su centro de trabajo hay algún programa de mejora de la productividad considerando la promoción de un ambiente laboral satisfactorio.				X				X			X
	22	Se realiza el monitoreo y seguimiento de la ejecución de las capacitaciones recibidas.				X				X			X
	23	Desde su posición como personal del hospital, con qué frecuencia ha sido evaluado su desempeño laboral.				X				X			X
	24	La institución realiza en forma periódica un análisis de las necesidades de formación al personal asistencial.				X				X			X

Observaciones (precisar si hay suficiencia o no hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Brito Garcias, José Gregorio. DNI: 002819094

Especialidad del validador: Metodólogo

<sup>1</sup>Pertinencia: La pregunta corresponde al concepto teórico que se formuló.

<sup>2</sup>Relevancia: La pregunta es apropiado para representar a las dimensiones específicas del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Es entendible el enunciado de la pregunta, conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando las preguntas planteadas son aptas para medir la dimensión.

Fecha: 09 de Noviembre de 2022



*Jose Brito*

BRITO GARCÍAS, JOSÉ GREGÓRIO  
DOCTOR EN EDUCACION  
ORCID (0000-0001-8999-8126)



Comportamiento Contraproducente en el trabajo	15	Realice problemas en el trabajo, más grandes de lo que estos problemas eran.									X							X									X
	16	Me focalicé en las características negativas de una determinada situación, en lugar de las características positivas.									X								X								X
	17	Dialogue con mis compañeros acerca de los aspectos negativos de mi empleo.									X								X								X
	18	Converse con personas fuera de mi organización acerca de los aspectos negativos de mi empleo.									X								X								X

Observaciones (precisar si hay suficiencia o no hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Brito Garcias, José Gregorio. DNI: 002819094

Especialidad del validador: Metodólogo

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta corresponde al concepto teórico que se formuló.

<sup>2</sup>**Relevancia:** La pregunta es apropiado para representar a las dimensiones específicas del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Es entendible el enunciado de la pregunta, conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando las preguntas planteadas son aptas para medir la dimensión

**Fecha: 9 de Noviembre de 2022**



BRITO GARCÍAS, JOSÉ GREGÓRIO  
DOCTOR EN EDUCACION  
ORCID (0000-0001-8999-8126)



<b>Progreso Del Personal</b>	14	Está de acuerdo con que la capacitación es de suma importancia, para que el personal se mantenga actualizado.						X						X					X
	15	A su parecer en qué medida los grados de carreras de c/ trabajador están estructurados de acuerdo a las normas vigentes en salud.						X						X					X
	16	En su servicio se estimula el desarrollo de habilidades, como la empatía, Innovación, creatividad, motivación y se promueven los buenos valores.						X						X					X
	17	Se promueve un clima favorable para el desarrollo del personal, referente al trabajo en equipo y habilidades sociales favorables entre el personal.						X						X					X
	18	Se le brinda a Ud. la oportunidad de participar en grupos de trabajo, en la toma de decisiones para obtener mayores oportunidades de crecimiento.						X						X					X
<b>Control De RRHH</b>	19	La institución emite algún boletín informativo que le permita estar informado sobre la productividad y nivel de desempeño laboral.						X						X					X
	20	Usted recibe información sobre el registro de personal como total de empleados, número de horas trabajadas, registro de rotación de personal.						X						X					X
	21	En su centro de trabajo hay algún programa de mejora de la productividad considerando la promoción de un ambiente laboral satisfactorio.						X						X					X
	22	Se realiza el monitoreo y seguimiento de la ejecución de las capacitaciones recibidas.						X						X					X
	23	Desde su posición como personal del hospital, con qué frecuencia ha sido evaluado su desempeño laboral.						X						X					X
	24	La institución realiza en forma periódica un análisis de las necesidades de formación al personal asistencial.						X						X					X

Observaciones (precisar si hay suficiencia o no hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Alarcón Tarazona Nancy. DNI: 45104543

Especialidad del validador: Temática – Mag. En salud pública y comunitaria.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta corresponde al concepto teórico que se formuló.

<sup>2</sup>**Relevancia:** La pregunta es apropiado para representar a las dimensiones específicas del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Es entendible el enunciado de la pregunta, conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando las preguntas planteadas son aptas para medir la dimensión.

Fecha: 30 de Noviembre de 2022



**Dr. Nancy M. Alarcón Tarazona**  
Magister En Salud Pública



<b>Comportamiento contraproductivo en el trabajo</b>	<b>15</b>	Realice problemas en el trabajo, más grandes de lo que estos problemas eran.						x												x	
	<b>16</b>	Me focalicé en las características negativas de una determinada situación, en lugar de las características positivas.						x												x	
	<b>17</b>	Dialogue con mis compañeros acerca de los aspectos negativos de mi empleo.						x												x	
	<b>18</b>	Converse con personas fuera de mi organización acerca de los aspectos negativos de mi empleo.						x												x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia o no hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Alarcón Tarazona Nancy. DNI: 45104543

Especialidad del validador: Temática – Mag. en salud pública y comunitaria.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta corresponde al concepto teórico que se formuló.

<sup>2</sup>**Relevancia:** La pregunta es apropiado para representar a las dimensiones específicas del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Es entendible el enunciado de la pregunta, conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando las preguntas planteadas son aptas para medir la dimensión

**Fecha:** 30 de Noviembre del 2022



**Nancy M. Alarcón Tarazona**  
Magister En Salud Pública

## Anexo 05: Confiabilidad de los instrumentos

### Escala: Gestión de RRHH

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	24

### Escala: Desempeño laboral:

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	18



## Anexo 06: Prueba de normalidad

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>GRH</b>	,108	50	,200*	,970	50	,224
SOSTENIMIENTO DEL PERSONAL	,137	50	,021	,971	50	,251
PROGRESO DEL PERSONAL	,170	50	,001	,947	50	,026
CONTROL DE RRHH	,181	50	,000	,923	50	,003

\*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	,138	50	,018	,967	50	,179
DESEMPEÑO DE TAREAS	,200	50	,000	,932	50	,007
DESEMPEÑO CONTEXTUAL	,178	50	,000	,944	50	,019
COMPORTAMIENTO	,185	50	,000	,912	50	,001
CONTRAPRODUCENTE						

a. Corrección de la significación de Lilliefors

## Anexo 07: Autorización del permiso para realizar la investigación



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"  
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

### NOTA N° 009 - CAPACITACION -HJVBC-GRPA-ESSALUD-2022

Santa Anita, 28 de Octubre del 2022

Doctora:  
**HELGA RUTH MAJO MARRUFO**  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Universidad Cesar Vallejo  
Presente.-

**Asunto:** Autorización de Trabajo de Investigación

**Ref.:** CARTA N° 189-2022-UCV-VA-EPG-F05L03/J

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y en atención al documento de la referencia, se autoriza el Trabajo de Investigación Científica en el Hospital Jorge Voto Bernales a la **Sra. Retuerto Quispe Elizabet Noemí**. "Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral en el Personal Asistencial en un Hospital Lima -2022". Para conocimiento y fines pertinentes.

Agradeciendo la atención de la presente quedo de usted.

Atentamente,

  
Dr. Moisés Espinoza Torrejón  
CAMP 19525 REN 13075  
Responsable de la oficina de docencia e investigación  
Hospital Jorge Voto Bernales - Red Almenara EsSalud



MET/yc  
Folio: ( )

[www.essalud.gob.pe](http://www.essalud.gob.pe)

Jr. Domingo Cueto N° 120  
Jesús María  
Lima 11 - Perú  
Tel.: 265-6000 / 265-7000

 Siempre  
con el pueblo



## **Anexo 08: Consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LOS PARTICIPANTES EN LA INVESTIGACION**

Con el debido respeto me presento ante usted y manifiesto. Que soy alumna de posgrado de la carrera de maestría en Gestión de los servicios de la salud de la universidad Cesar Vallejo de la sede institucional de Lima – Ate. Actualmente estoy realizando un trabajo de investigación alusivo a “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima – 2022”. Motivo por el cual para ello quisiera contar con su colaboración. Si usted acepta participar en esta investigación, se le pedirá que responda a preguntas de ambos cuestionarios.

Su intervención en este trabajo de investigación es completamente voluntaria. Así mismo la información obtenida será de carácter confidencial y no será utilizada con otra intención. En caso tuviese alguna pregunta sobre esta investigación, puede hacerla en cualquier momento de su intervención, así mismo en caso lo desee puede retirarse voluntariamente sin ninguna consecuencia.

Atte., Retuerto Quispe Elizabet Noemi

### **DECLARACION DE CONSENTIMIENTO**

Yo \_\_\_\_\_ manifiesto que se me ha informado(a) acerca de la finalidad de la presente investigación, habiéndome explicado los beneficios y riesgos, así como de la privacidad de los datos obtenidos, de igual manera se me otorgara la oportunidad de hacer preguntas sobre las evaluaciones a realizarme.

Acepto de forma voluntaria ser parte de este estudio, contribuyendo de forma activa con las evaluaciones, considerándose que en caso no desee seguir proporcionando información o desista de participar, no implicara perjuicio alguno hacia mi persona.

-----  
Firma  
D.N.I:



22 : Visible: 24 de 24 variables

	VAR000 01	VAR000 02	VAR000 03	VAR000 04	VAR000 05	VAR000 06	VAR000 07	VAR000 008	VAR000 09	VAR000 10	VAR000 11	VAR000 12	VAR000 13	VAR000 14	VAR000 15	VAR000 16	VAR000 17	VAR000 18	VAR000 19	VAR000 20	VAR000 21	VAR000 22	VAR000 23	VAR000 24
1	3	2	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3
2	3	2	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3
3	4	2	5	4	2	3	1	5	2	1	1	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3
4	4	2	5	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3
5	4	2	3	4	3	4	2	4	2	3	2	3	2	4	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2
6	3	2	3	3	4	3	2	4	2	2	3	2	2	4	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2
7	4	2	3	4	3	4	2	5	2	3	2	2	2	4	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1
8	2	2	4	3	2	3	2	4	2	2	1	2	1	5	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1
9	4	1	3	4	3	4	2	4	1	3	1	2	2	4	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1
10	4	2	4	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2	4	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2
11	3	2	3	3	4	4	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2
12	4	2	4	4	3	3	2	4	2	3	2	2	2	5	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2
13	4	2	4	3	4	3	2	5	1	2	2	2	1	5	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2
14	4	2	4	3	4	3	2	4	2	3	1	2	2	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
15	4	2	3	4	2	4	2	5	2	2	2	1	2	5	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1
16	3	2	4	3	3	3	2	4	2	3	2	2	2	5	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
17	4	2	4	3	3	4	2	5	2	3	2	1	2	4	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
18	4	2	4	3	4	4	2	4	3	3	2	2	2	5	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2
19	5	2	4	3	4	3	2	4	2	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
20	4	1	4	5	3	4	1	4	2	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
21	4	2	5	3	4	4	3	4	1	1	2	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2
22	4	2	5	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	5	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2



22: Visible: 24 de 24 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024
23	4	2	4	3	3	3	2	4	2	1	2	2	2	5	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2
24	3	2	3	5	4	3	3	4	2	3	2	2	2	5	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2
25	5	2	4	4	3	4	2	4	2	2	2	1	2	5	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2
26	5	1	4	4	4	4	3	3	3	1	2	2	2	5	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
27	5	2	5	4	2	3	2	3	1	1	2	2	1	5	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
28	5	2	3	4	4	4	3	4	3	3	2	1	2	4	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2
29	5	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	5	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2
30	5	2	5	4	4	4	3	4	2	3	2	2	2	5	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2
31	5	2	4	4	4	3	2	5	3	1	2	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2
32	5	2	3	5	3	4	3	4	1	3	1	2	2	5	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
33	5	3	5	3	4	3	3	4	1	3	2	2	2	5	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2
34	5	2	4	4	3	3	2	4	3	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
35	5	1	5	4	3	3	2	4	2	3	2	1	2	5	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2
36	5	2	4	4	4	4	3	3	2	2	1	1	2	4	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
37	5	2	4	4	3	3	3	5	2	3	2	1	2	5	1	2	2	3	1	1	1	2	2	2
38	5	3	5	3	3	4	3	4	3	2	1	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
39	5	3	3	4	4	3	2	4	1	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
40	5	2	3	4	4	3	2	4	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
41	5	2	3	4	3	4	3	4	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3
42	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
43	5	2	3	4	4	3	3	5	1	1	2	2	2	4	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
44	5	1	3	4	3	3	2	5	2	2	2	1	2	5	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2
45	3	1	5	4	3	3	3	4	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	5	2	2	3	4	4	1	3	2	1	1	1	2	5	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
47	3	2	2	3	3	4	2	5	2	2	1	1	2	4	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2
48	5	1	2	4	3	3	1	5	1	2	2	2	3	5	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2

Vista de datos **Vista de variables**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SILVA NARVASTE BERTHA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el personal asistencial en un hospital, Lima - 2022", cuyo autor es RETUERTO QUISPE ELIZABET NOEMI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 17 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SILVA NARVASTE BERTHA <b>DNI:</b> 45104543 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2926-6027	Firmado electrónicamente por: BSILVAN el 16-01- 2023 23:31:57

Código documento Trilce: TRI - 0493672