



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión de Relaciones Humanas y Desempeño Laboral del
Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas-2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cabrera Dávila, Iris Gabriela (orcid.org/0000-0003-3168-5439)

ASESOR:

Dr. Saavedra Sandoval, Renan (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

CO-ASESOR:

Dr. Sánchez Dávila, Keller (orcid.org/0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy, su ayuda ha sido fundamental para el logro de mis metas y objetivos, a los docentes de la Universidad por su gran labor en formación de los estudiantes en cada paso de su carrera profesional.

Iris.

AGRADECIMIENTO

A Dios por la oportunidad de estar presente en esta vida, por ser mi guía y fortaleza en cada paso que deseo dar, a los trabajadores asistenciales del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, agradecida por su desinteresada participación en el recojo de la información del estudio, a los asesores de este estudio, quienes con su profesionalismo han demostrado su capacidad para el desarrollo de la docencia universitaria.

La autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de Logro de la Gestión de Relaciones Humanas del Personal Asistencial en el HSG Yurimaguas-2023.....	23
Tabla 2. Nivel de Logro del Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas-2023.	24
Tabla 3. Prueba de normalidad de las variables	25
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de la Gestión de Relaciones Humanas y Desempeño Laboral.	26
Tabla 5. Relación de la Gestión de Relaciones Humanas con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas-2023.	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dispersión de las Variables	28
---	----

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas – 2023, investigación de tipo básica, diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional, donde se tuvo una población de 142 trabajadores y una muestra de 70 trabajadores seleccionados mediante el criterio aleatorio simple, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, este último validado por juicio de expertos. Los resultados describen que, el nivel de logro de la gestión de relaciones humanas es medio con 87.14%; un 10% considera alto y 2.86% como bajo; y el nivel de logro del desempeño laboral es medio con 77.14%, un 20.0% considera alto y 2.86% como bajo. Se concluye que, la relación de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023, no es significativa, con un Rho de Spearman igual a 0.456, y el coeficiente de determinación de 0.2079, implicando que solo un 20.79% de los elementos de la gestión de relaciones humanas inciden de forma directa en el desempeño laboral.

Palabras clave: recursos humanos, desempeño laboral, trabajador, salud.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship of human relations management with the work performance of the Assistance Personnel at the Santa Gema Hospital, Yurimaguas - 2023, basic type research, non-experimental, cross-sectional, descriptive correlational design, where there was a population of 142 workers and a sample of 70 workers selected using the simple random criteria, the survey technique and the questionnaire instrument, the latter validated by expert judgment. The results describe that the level of achievement of human relations management is medium with 87.14%; 10% considered high and 2.86% as low; and the level of achievement of work performance is medium with 77.14%, 20.0% consider it high and 2.86% as low. It is concluded that the relationship of human relations management with the work performance of the Assistance Personnel in the Santa Gema Hospital, Yurimaguas - 2023, is not significant, with a Spearman's Rho equal to 0.456, and the coefficient of determination of 0.2079, implying that only 20.79% of the elements of human relations management directly affect job performance.

Keywords: human resources, job performance, worker, health.

I. INTRODUCCIÓN

Las relaciones humanas en los centros de trabajo, se constituyen en una condicionante para el adecuado manejo del potencial humano y esto a su vez para el éxito institucional, pues las entidades son conducidas por personas y las tareas ejecutadas por personas, las cuales deben tener entornos favorables para tener éxito, en un escenario internacional, la Organización Internacional del Trabajo - OIT (2022), menciona que durante la pandemia del covid-19 se han impuesto relaciones laborales muy tensas, donde el acceso a la información para que los colaboradores sean partícipes del diálogo social fueron deficientes, el accionar de los políticos y directivos no tienen intervenciones para crear un clima organizacional favorable al desempeño laboral óptimo, el diálogo para el respeto de los derechos laborales son solo como una acción de cumplimiento formal, acarreando insatisfacción laboral y con ello muchas veces mermas considerables de las horas/hombre de rendimiento laboral.

Asimismo, en el plano latinoamericano, Salazar, et al. (2021), menciona que las relaciones entre los trabajadores implica manejar sentimientos y emociones, y si no son manejadas adecuadamente generan tiempo malgastado y desde el campo directriz son frecuentes las rupturas comunicacionales porque por un lado los gerentes buscan el máximo rendimiento, los trabajadores buscan la máxima satisfacción laboral y estas contradicciones pueden generar paralizaciones innecesarias de procesos productivos cuando no se comunican de forma asertiva y abierta lo que se busca como entidad, lo que acarrea que las entidades tengan tensiones que desmerecen una correcta dirección y afectan con la capacidad productora de bienes y servicios, generando impactos negativos en la percepción de los usuarios, que es más evidente en aquellos servicios donde existe una interrelación directa con los usuarios, como ocurre en las atenciones de la salud.

En ese sentido, en el Perú, las relaciones humanas, es uno de los subsistemas dentro de la administración del rendimiento establecido por SERVIR como ente que rige el sistema del potencial humano; sin embargo, es palpable que en las

organizaciones del estado, y para el caso concreto de las entidades del sector salud, como son los hospitales, tal como lo evidenciado por De la Cruz & Ramírez (2022), mencionan que las condiciones de alto stress generado por los problemas de la salud de los usuarios, hace que las relaciones interpersonales entre trabajadores tenga niveles insatisfactorios para el trabajo en equipo, donde sólo un 25% indica que tiene buenas relaciones con sus pares y de 20% con sus jefes inmediatos, el desempeño laboral visto desde la calidad prestacional del servicio solo alcanza un nivel bueno de 34%; que indican que las organizaciones de salud, no tienen un componente para motivar a sus colaboradores hacia el desarrollo de sus actividades, pero a su vez las acciones de la oficina de recursos humanos no toma en consideración los temas de las relaciones humanas.

Es bueno indicar, que reza un slogan en el sector salud que dice “personas laborando para personas”, donde se podría afirmar que el personal de los centros asistenciales son factor clave para una correcta atención a los usuarios, sin embargo, según SERVIR (2017), los trabajadores públicos en un 48% no se encuentran satisfechos por el clima organizacional existente en sus centros laborales, y en el caso de las centros de asistencia de la salud, esto sólo alcanza un 32%, esto porque no tienen buenas relaciones personales con sus superiores por temas de la carga horaria, la distribución del trabajo, los aspectos remunerativos, y el poco flujo de información para comunicar los planes, directivas, o porque solo se valora el trabajo desde los indicadores de salud, y no como una forma de reconocer la labor del trabajador para el logro de resultados, a lo que se suma las condiciones de bioseguridad que perjudica los límites mínimos de salubridad y sanidad ocupacional, que genera estrés laboral y afecta el rendimiento.

Por otra parte, en el ámbito regional, un estudio de Falcon (2021), indica que el comportamiento organizacional en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto un 45% de los colaboradores mencionan que es de bajo nivel, por otra parte, un 25% mencionan que el nivel es regular; asimismo, para la variable desempeño laboral, un 52.50% de colaboradores manifiesta bajo nivel y un

32.50% lo percibe con un nivel alto, esto debido a que la organización no cuenta con un plan o un sistema que ayude a controlar, cuantificar y evaluar el desempeño laboral, de esta manera conocer que aspectos debe mejorar a nivel organizacional, así mismo es escaso el uso de herramientas que permitan valorar la satisfacción del colaborador de esta manera conocer o tener datos reales de la situación organizacional. Por otra parte, la entidad debe comprometerse en reclutar al personal idóneo para el cargo a desempeñar y sobre todo realizar planes de capacitación y actualización orientados al crecimiento profesional de los colaboradores de la municipalidad permitiendo incrementar conocimientos y habilidades que permitan desarrollar un trabajo óptimo en un ambiente adecuado y mejorar los estándares de desempeño laboral.

Asimismo, en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas, que se ubica dentro de la región Loreto, también existen estas condiciones, que a pesar de existir lineamientos de intervención para aplicar la gestión del rendimiento, estos solo se dan en el aspecto formal de cumplimiento procedimental, más no en su componente de instrumentalizar las acciones, como son por ejemplo, la aplicación de una política de medición de indicadores individuales del rendimiento, la carencia de mecanismos para impulsar la creatividad e innovación dentro de la labor asignada, limitados espacios para relacionamiento del personal, existencia de una cultura del secretismo de los directivos, escasas posibilidades para el ascenso y emprender una carrera dentro del servicio civil y condiciones de trabajo que muchas veces no cumplen los estándares de seguridad laboral, por lo que se plantea este estudio para así conocer el nivel del gestión de relaciones humanas, así como del desempeño laboral del personal asistencial, y con ello a su vez determinar el grado de relación existente entre estos dos componentes de la administración pública.

De esta manera, se planteó como problema general de este estudio: ¿De qué manera se relaciona la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023?, del mismo modo se planteó como problemas específicos: i) ¿Cuál es el

nivel de logro de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023?, ii) ¿Cuál es nivel de logro del desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023?, iii) ¿De qué manera se relacionan los componentes normativos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023?, iv) ¿De qué manera se relaciona el desarrollo personal como componente de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023?, v) ¿De qué manera se relacionan los comportamientos afectivos como componente de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023?.

Además, existen razones que justificaron la investigación y se exponen por su conveniencia, para quienes dirigen el Hospital Santa Gema, pues se tuvo un análisis situacional de como ocurren las relaciones humanas y el desempeño laboral, que sean base para un diseño de cambios positivos. Por su relevancia social, porque son los trabajadores el componente social de una organización; por tanto, cualquier acción tendiente a tener condicionantes en las que estas son desarrolladas, ayuda a tener servicios más óptimos. Por su valor teórico, se sustenta a partir de los resultados, se cuentan con elementos reflexivos y discusión en escenarios sobre las variables, y complementados con la epistemología del conocimiento, sean fuente contributiva a validar o contrastar los conceptos ya existentes. Por su implicancia práctica, al ser las variables componentes tipificadas en las normas de recursos humanos, sirvan para contar con planes de gestión que tomen en consideración las relaciones existentes entre ellas. Desde el campo metodológico, a partir de aplicar una encuesta, mediante un cuestionario para desarrollar la investigación con un criterio descriptivo correlacional, pues esta investigación va a contribuir como antecedente para próximos estudios generando un aporte valioso para la comunidad científica.

Por otro lado, se definió como objetivo general: Determinar la relación de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023, y los objetivos específicos serán: i) Identificar el nivel de logro de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas – 2023, ii) Identificar el nivel de logro del desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas – 2023, iii) Definir la relación de los componentes normativos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas – 2023, iv) Definir la relación del desarrollo personal como componente de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas – 2023, v) Definir la relación de los comportamientos afectivos como componente de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023.

Seguido a ello, se planteó la hipótesis general: H_i : La relación de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas – 2023, es significativa; asimismo, como hipótesis específicas: H_1 : El nivel de logro de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2023, es alto; H_2 : El nivel de logro del desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2022, es alto; H_3 : Existe relación de los componentes normativos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas – 2023; H_4 : Existe relación del desarrollo personal como componente de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023; H_5 : Existe relación de los comportamientos afectivos como componente de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para esta investigación tuvo como soporte una multiplicidad de estudios internacionales, donde se tiene a Santos & Gonzales (2020), quien planteó como objetivo explicar la disconformidad laboral y las afinidades interpersonales de los profesionales de enfermería en un centro hospitalario argentino, que en sus conclusiones explicó que, los principales conflictos laborales identificados son aquellos de comunicación no asertiva de los jefes, la remuneración que no cubre las expectativas de las enfermeras y la impunidad que logran algunos colaboradores cuando son imputados por agresiones o vulneración de los códigos de ética del hospital. Por otro lado, los comportamientos actitudinales entre los profesionales de enfermería muestran valores neutrales. Se resalta, que los condicionantes de las afinidades interpersonales se ven alteradas por la existencia de conflictos laborales, sobre todo cuando estos no son resueltos o atendidos oportunamente, o solucionados dentro de los parámetros del fomento de un clima organizacional.

De ese mismo modo, Fernández & Castelo (2022), quienes establecieron como objetivo efectuar un análisis reflexivo de cómo los mensajes comunicacionales influye en las vinculaciones interpersonales del colaborador en el sector salud a lo largo de la pandemia COVID-19, en sus conclusiones explicaron que, la comunicación es un factor de alta importancia para contar con un equipo multiprofesional cohesionado, pues facilita las relaciones interpersonales no solo entre los equipos de un mismo grupo laboral, sino que también con los gerentes, a su vez también con el público asistido, donde el principal beneficio que se logra es el bienestar de los colaboradores, además de la generación de un entorno agradable. La cooperación de una comunicación afectiva es considerada como positiva, condición que se ha evidenciado mucho más en la pandemia, donde se observó mucha cohesión del personal para la atención, producto de criterios apropiados de comunicación y liderazgo impartido.

Asimismo, Moreno & Pérez (2018), quienes analizaron las vinculaciones interpersonales y la forma como estas inciden en el clima de trabajo en una entidad educativa; como conclusiones detallaron que, es evidente que las

relaciones interpersonales cuando se desenvuelven dentro de la armonía social contribuyen a tener un clima de trabajo adecuado. Los atributos de las relaciones interpersonales que más son valorados son compañerismo, la afectividad, los lazos de colaboración del equipo laboral y la honestidad, que son impulsados mediante los sistemas de comunicaciones tanto formales como informales, en la medida que se transmita con oportunidad y claridad. Constituyen criterios de mejora la poca capacidad de autonomía para la adopción de decisiones y no contar con respaldo de los jefes para temas de innovación. Aun cuando existan relaciones interpersonales adecuadas, esta no siempre tiene una misma correspondencia con las capacidades para asumir compromisos y tener desempeños laborales eficientes.

Así también, Arboleda & Cardona (2018), quienes analizaron las percepciones de la satisfacción con el trabajo desempeñado y componentes motivacionales del personal en entidades prestadoras de salud en el valle de Aburrá, Colombia, donde en sus conclusiones establecieron que, poco más de la mitad de los trabajadores manifestaron estar muy satisfechos y un tercio satisfechos con el desempeño que logran en las entidades a las que pertenecen, principalmente por las acciones motivacionales y el clima de trabajo. Los componentes que están asociados al salario y la igualdad de participación en función del asignado muestran diferencias entre el personal asistencial comparados con el personal administrativos. Entre los elementos motivacionales con menor valoración se tiene a las posibilidades de ascender como línea de carrera, los reconocimientos y bonificaciones.

Por otra parte, en el ámbito nacional tenemos a Hernández & Hinojosa (2019), quienes analizaron las relaciones entre dos o más personas en el trato de los colaboradores del servicio de enfermería desde la óptica de bienestar, concluyeron que, las relaciones entre dos o más personas se expresan a través de las interacciones que originan oportunidades, configurándose un medio eficiente para la expresión de sentimientos y demandas. El colaborador de enfermería, también es una persona, por tanto, necesita que sus necesidades sean atendidas en primer lugar desde el interno del contexto laboral y a partir

de ello desarrollar su proyección social hacia la comunidad, complementada con la apropiada convivencia entre profesionales. Se ha evidenciado que un buen cuidado de la cuadrilla de enfermeros a través de la creación de zonas de trabajo con un entorno laboral y social beneficioso, con el fomento de las relaciones interpersonales, hacen que se logre mejores niveles de bienestar y convivencia del personal, que se traduce luego en mejores niveles de productividad laboral.

Seguido a ello, Castro, et al. (2021), quienes establecieron como objetivo determinar cómo las vinculaciones entre dos o más personas influye en el desempeño laboral en el colaborador del sector educación, donde concluyeron que, la variable relaciones interpersonales es calificada por el personal del sector educación como deficiente para el 77%, el 18% regular y el 5% bueno; demostrando que el personal evaluado no se relaciona con facilidad, condición que contribuye a la aparición de dificultades en el desenvolvimiento de sus labores; y para la variable desempeño laboral, esta es calificada como deficiente para el 69% del personal evaluado, la escala regular con 28% y bueno con 3%. Se demostró que las vinculaciones interpersonales tienen incidencia en el desempeño laboral, tanto en las actividades pedagógicas como administrativas del personal del sector educación, donde el Rho de Spearman alcanza un valor de 0.893, con una significancia igual a 0.00.

De igual manera, Palacios, et al. (2021), quienes plantearon como finalidad encontrar la relación de las competencias interpersonales y engagement en el trabajo del personal del área administrativo de dependencias policiales y militares, concluyeron que, mediante contrastación estadística se ha evidenciado la presencia de una conexión entre las habilidades interpersonales con el engagement laboral, siendo esta significativa con valor del R de Pearson igual a 0.873, esto implica que a mayor desarrollo de las habilidades interpersonales, se tendrá un considerable compromiso o engagement laboral. El personal partícipe de la investigación presenta deficiencias para tener un desarrollo activo de las habilidades interpersonales, donde se observan valores altos del subjetivismo y distorsiones en las acciones emocionales. El

engagement no es eficiente en los criterios del compromiso a las actividades de la entidad, condición que repercute en su productividad laboral.

En ese contexto, Gallegos, et al. (2018), quienes propusieron como objetivo establecer los determinantes de la cultura laboral en las relaciones entre dos o más personas, en sus conclusiones establecieron que existe una condición causal unidireccional entre clima organizacional y las relaciones interpersonales, es decir ante la existencia de adecuadas condiciones organizacionales mejores serán las relaciones interpersonales. También se ha evidenciado que a mayor nivel profesional, menores son los niveles de relaciones interpersonales, y si bien en los grupos ocupacionales técnicos y operativos existen un mayor número de casos donde se encuentran rencillas, estas por su magnitud no trascienden en el desempeño laboral, como si ocurre en los niveles ocupacionales profesionales, donde una condición no óptima de relaciones interpersonales, tiene un gran impacto no sólo en los otros profesionales y los demás colaboradores, sino que su desempeño afecta la atención hacia los usuarios.

Finalmente, se ubica a Guzmán, et al. (2020), quienes explicitaron como finalidad establecer la asociación de los elementos motivadores y el rendimiento laboral del profesional de radiología en un hospital, donde concluyeron que, los elementos que motivan en mayor medida el desempeño laboral es el crecimiento personal y profesional, la efectividad en comunicación con los compañeros, la valoración del logro y los elementos de la seguridad laboral, los que obtienen puntuaciones superiores a 80%. Para el desempeño laboral este logra valores de bueno de 64.06%, cuando se valoran los componentes técnicos del trabajo y de 49% cuando se valoran los criterios de relacionamiento con los usuarios. Los factores motivadores tienen una alta incidencia en el desempeño laboral, teniendo una asociación significativa, evaluada con el estadístico de Kendall.

Asimismo, en el ámbito local se citarán a Montilla, et al. (2021), quienes establecieron como finalidad conocer la conexión de la gestión de las

compensaciones en el desempeño del trabajador del sector salud de la ciudad de Tarapoto, donde concluyeron que los resultados indican que la valoración de la compensación es valorada como regular con un 45% y el desempeño del personal con 43%. Los criterios del desempeño laboral como son la productividad y los elementos tangibles obtienen mejores valores frente a los elementos intangibles, lo que implica que aquellos elementos como la empatía, la confianza, la probidad y el compromiso institucional son los aspectos que necesitan mayores refuerzos para el logro de valores óptimos. Existe una alta correlación lineal, donde el estadístico de Pearson $r = 0,932$, lo que indica una fuerte interdependencia de las variables.

De esta manera, la investigación definió la primera variable, gestión de relaciones humanas, esta se conceptúa de la siguiente manera en donde Androniceanu (2020), lo define como las formas de como interactúan aquellos que integran un ente organizacional con el propósito de obtener correspondencia a sus intenciones, expectativas y objetivos, alineadas al funcionamiento de la organización. Por otra parte, Obakpolo (2015), lo conceptualiza como las capacidades que tienen las personas de asimilar que existen diferencias culturales y sociales, como acciones motivacionales y de cooperación con los otros integrantes de un ente organizacional, las cuales deben tener un alineamiento a los principios de la ética, otorgando así capacidades para hacer frente y dar respuestas resolutivas a los conflictos que se dan como una forma de administrar personalidad y controlar sus emociones, en la búsqueda de logros concretos de la entidad donde desarrollan sus actividades.

Asimismo, Szostek (2019), indica que, son los vínculos que ocurren de manera directa entre los colaboradores de una entidad desde las percepciones que le genera el entorno donde se desenvuelve, puesta de manifiesto en las formas de expresión de sus pensamientos y sentir, es donde la comunicación es la línea de intercambio que potencia las relaciones, las que son expresadas de forma oral, con gestos, informal y formal. En ese contexto, Velmurugan (2016), menciona que son los procederes conductuales que expresan los trabajadores

que se ponen de manifiesto en el civismo hacia la organización, las virtudes, valores e iniciativas, que tienden a estimular el aprendizaje entre ellos, los que contribuyen a la vez a que sus habilidades tengan una mejora continua.

Seguido a ello, para la gestión público peruana, las relaciones humanas, son aquellas actuaciones a través del cual el servidor público utiliza diversos medios para que garanticen que sus derechos laborales sean respetados, en las diferentes etapas o componentes laborales como la incorporación, la resolución de conflictos, la pertenencia a agrupaciones sindicales, la salud ocupacional, los elementos del bienestar social. Según la guía para gestionar la cultura, el clima organizacional que integra el proceso para la gestión de recursos humanos, que ha sido ratificado por RPE N°150-2017, lo conceptúa como las formas y modalidades del pensamiento y actuación de cada integrante de una entidad, circunscritos a normas, lineamientos, principios, creencias y valores, las que se materializan en la comunicación a través del respeto intercultural y la comunicación inclusiva, para contribuir a una cultura organizacional que favorezca a la población a la cual se dirigen los servicios que brinda.

Igualmente, el estudio se fundamentará en teorías que dan sustentado a la gestión de relaciones humanas, donde se tiene la teoría de la identificación con una corporación social, que indica que la persona se adapta e influye en costumbres y normas sociales que lo regulan, siendo por tanto un ser social y no una persona independiente, debido a que sus actividades y su réditos no presenta una situación unívoca de su decisión por su voluntad de actuar, sino que sus vinculaciones de identificación e incorporación a la organización son parte de él, y también la modalidad como ésta se encuentre (Hobbach, 2019). Otra teoría es de los escalones de Maslow, que indica que las acciones de las personas y la forma cómo se interrelaciona con sus pares dentro de una organización está condicionada por las motivaciones y la potencialidad para la cobertura de sus necesidades en función de sus anhelos y esperanzas, es decir a mayor cobertura de sus necesidades mejor será la forma de relacionarse (García, 2019).

Asimismo, una tercera teoría es la humanista, que se enfoca en valorar a la persona como un individuo con sentimientos, emociones y valores, por tanto; las organizaciones y los modelos en su accionar deben dar prioridad a los derechos de quienes los integran cada uno de sus áreas o servicios por encima de las prioridades productivas, donde los aspectos técnicos y los procesos productivos parten del comportamiento antropológico, sociológico y psicológico de quienes lo implementarán, pues el cumplir las tareas se complementa con la arquitectura de la organización y las particularidades de como los trabajadores participan en las labores encomendadas, desempeñándose adecuadamente en un ambiente apto y positivo (Avolio et al., 2016).

Por otra parte, las dimensiones que conforman la gestión de relaciones humanas según lo definido por SERVIR (2019), son en primer orden los componentes normativos, donde detalla que es indispensable que en la entidad existan normas que regulen el comportamiento para garantizar los derechos y los elementos que se relacionan con sus condiciones del lugar de trabajo y estas pueden ser mensuradas, la existencia de normas que regulan las jerarquías en la entidad, el acatamiento de las normas del bienestar y la protección social y la existencia de normas para la capacitación y la promoción interna. Para Pujol (2018), los componentes normativos son clave, pues solo puede hacerse lo que se encuentra normado, pues permitirán regular normas que garanticen el actuar de cada persona y crear un ambiente apropiado en la sociedad, esto corresponde a un principio de legalidad del accionar público. Según Martín (2018), indica que el componente normativo es una agrupación de enunciados normativos institucionales aplicables en las organizaciones que deben ser cumplidas para asegurar los derechos del individuo y convivan en un ambiente adecuado.

La segunda dimensión es el desarrollo personal, donde Fainshmidt & Frazier (2017), indican, los criterios del desarrollo personal, que se entiende como las oportunidades que brinda la entidad para la promoción de capacidades cognitivas y operacionales de sus trabajadores, es decir las oportunidad que tendrán los trabajadores para la promoción interna, mejores opciones de

capacitación y formación; que se evidencia en los planes de formación laboral que debe ser formulado con los aportes de todos los colaboradores, en donde se definen también las prioridades de capacitación sin que exista elementos discriminatorios que excluya a los colaboradores, a la que se añaden las condiciones de superación que tiene el trabajador con sus propios recursos. Para Nguyen (2020), menciona que para muchos trabajadores el desarrollo personal tiene más valía que las remuneraciones, pues este atributo da prestancia y nuevas oportunidades para recolocación laboral del trabajador en otras instancias, en especial en el sector privado.

La dimensión comportamientos afectivos, desde lo mencionado por Drucker (2018), está estructurada para contribuir con el accionar de los colaboradores desde los elementos intrínsecos a la conducta propia de cada trabajador, aun cuando estén determinados los elementos de la conducta, siempre existen factores motivacionales que hacen más o menos efectiva las conductas que establece la entidad. Para López (2017), los comportamientos afectivos son básicamente las emociones y sentimientos del ser humanos, no solo son de vital importancia en las acciones y decisiones de cada persona, también es primordial para lograr el bienestar y la felicidad, sin ello el resultado de cada acción será contrario a las necesidades de nuestro interior. Seguido a ello Cruz, et al. (2018), menciona que los comportamientos afectivos son fundamentales en una persona pues ayudará a conocerse de manera interna y evaluar sus acciones y sentimientos pues es importante que el individuo conozca sus aspiraciones lo que le permitirá cambiar o adaptarse al medio que le rodea.

Por otra parte, la investigación definió la segunda variable desempeño laboral, como un procedimiento estructurado que es una fracción del sistema laboral para que sean cuantificadas, se evalúan los resultados logrados por un colaborador de manera general que contribuyen al logro (Rodríguez, 2017). También se define como el éxito alcanzado por las actividades realizadas por el colaborador de una institución para obtener resultados positivos en un tiempo definido, de tal manera, que se estructuran por indicadores medibles y verificables, generalmente el valor que se logra es relacionado con los

indicadores que han sido definidos de forma previa (Gaertner, et al. 2015). De ese mismo modo, Morán (2016), menciona que es la efectividad de un colaborador para lograr resultados positivos de acuerdo a las actividades que realiza, que son calculados con indicadores de tiempo, ahorro de energía, insumos a utilizar y la eficiencia de los resultados. Para SERVIR (2020), lo conceptúa como las participaciones que pueden ser constatadas por el servidor civil como resultado de las atribuciones y funciones encargadas, contribuyendo en el éxito de la entidad.

Las teorías que otorgan fundamento al desempeño laboral como parte administrativa, tenemos a la teoría de la primacía de los resultados, fundamenta que la actitud de cada colaborador se refleja en como brinda los servicios indistintamente si acata o no los procesos para ser desarrollados; es decir, lo importante es el resultado y como aporta al logro de los objetivos institucionales para cerrar las brechas sociales o dar solución a las demandas de la ciudadanía. (García & García, 2014). Seguido a ello tenemos, la teoría del máximo rendimiento, en donde establece que el colaborador tiene un buen potencial para desarrollar sus actividades; de tal manera que no se le puede exigir mayores resultados ya que se puede generar stress laboral (Grzywacz & Butler, 2015). Posterior a ello tenemos la teoría del desempeño condicionado al contexto, se justifica indicando que el rendimiento del trabajador no se limita solo cumplimiento funcional, si no se agrega a ello algunas condiciones del exterior, que puede ser emocional, o del ambiente donde desempeña sus labores (Shoshana & Yoav, 2016).

Las dimensiones que configuran el desempeño laboral estipulados por SERVIR (2016), se agrupan en componentes del proceso productivo, la efectividad productiva y la calidad de los productos. Para los elementos del proceso productivo, se cuantifican por el nivel de desempeño del colaborador con las actividades que realiza, lo profesional que es para realizar tareas, ejecutar sus actividades en el horario laboral, la determinación para desarrollar su labor; además se incorpora el crecimiento personal (Andía, 2019). Es decir, tal como lo señalan Muhamad, et al. (2023), están centrados a valorar los cumplimientos

de protocolos y procesos en la prestación de los servicios, los que pueden diferir entre entidades en función de la misión que tienen y la forma y tipo de servicio que prestan; es decir que estos procesos tienen que ser ejecutados o llevados a cabo de acuerdo a la política de cada organización. Por su parte, Moreno (2017), indica que estos elementos son considerados como un factor clave para que las organizaciones alcancen el éxito pues impulsan a mejorar el proceso de su producción y brindar un buen servicio.

Como segundo punto de la dimensión tenemos la efectividad productiva, que es el fruto que aporta el trabajador por la labor que realiza de acuerdo al área o puesto al que pertenece (Andía, 2019); del mismo modo, Vásquez y Quiñoa (2021), adiciona que se refiere a la forma como son empleados los recursos en cuanto a tener productos con la menor cantidad de recursos empleados, que puede ser tiempo, dinero o materiales, insumos, personal, o todos a la vez. Esto se puede cuantificar a través del cumplimiento de los planes laborales que son nombradas en el Plan Operativo Institucional, del mismo modo se puede verificar en el Manual de Organización y Funciones institucional, (Andía, 2019), donde Mamani, et al. (2023) indica que los lineamientos dados por SERVIR indican que todos estos documentos, en especial sus indicadores de logro deben ser incorporados al plan de gestión del rendimiento, cuyo documento se elabora con participación de los trabajadores.

La dimensión tercera es la calidad de los productos, vienen a ser cómo los beneficiarios del servicio, estiman lo entregado y pueden ser evaluados con criterios como la puntualidad, la oportunidad de los servicios prestados, el grado de conflictividad de los beneficiarios y la tranquilidad del usuario al recibir un adecuado servicio, que se determina por la aprobación de los procedimientos de calidad técnica, la calidad del comportamiento al recibir la atención, (Andía, 2019). Por su parte Patrick, et al. (2021), señala que siendo muchos de los servicios públicos una exclusividad o monopolio del sector estatal o la única alternativa para muchos de los sectores poblacionales en especial los más pobres, la calidad de los productos en temas de salud es valorado desde un indicador de recurrencia de las atenciones e indicadores de morbilidad de los

pacientes. De igual manera Moreno, et al. (2021), menciona que es el nivel de la disconformidad entre lo que el consumidor se imagina y lo que realmente recibe como parte de una atención, también indica que un buen servicio de salud es aquel que cumple con las funciones médicas y no médicas adquiridas por el usuario.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

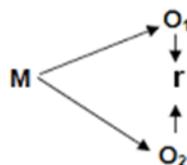
3.1.1 Tipo de investigación

De tipo básico, donde CONCYTEC (2016), menciona que tiene como característica su origen dentro un marco doctrinario y teórico, este se mantiene durante el curso del estudio, siendo el objetivo únicamente que sean incrementados los conocimientos académicos y científicos sin que tengan que ser contrastados con ninguna acción práctica.

3.1.2 Diseño de investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y correlacional, de corte transversal no experimental, donde Haradhan (2020), indica que es descriptivo, pues su objeto es que se puntualicen las características de un fenómeno dentro de una población que se está estudiando, sin que den las razones del porque su ocurrencia; es correlacional, porque se estimará la intensidad de la vinculación y la direccionalidad del movimiento de las variables, haciendo uso de una prueba correlacional; es no experimental, pues no construirá ninguna condición para alterar las condiciones de las variables.

El esquema que se empleará el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

O1 = Variable 1: Gestión de relaciones humanas

O2 = Variable 2: Desempeño laboral

r: Nivel relacional o de vinculación de las variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1:

Gestión de relaciones humanas

Variable 2:

Desempeño laboral

La operacionalización de las variables se detallan en el anexo de la presente tesis.

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Según Rodríguez y Mendivelso (2018), la población es la integridad de los sujetos o elementos que tienen algún rasgo o característica común que permita su agrupación, sobre los cuales se quiere conocer algo. Para el caso específico del estudio a ser ejecutado estuvo conformado por 142 trabajadores del Hospital Santa Gema en Yurimaguas.

Criterios de Inclusión: Se asumió lo siguiente:

- trabajadores que tengan contrato laboral vigente, sin tomar en consideración el tipo de contrato.
- trabajadores que muestren predisposición a participar del estudio.

Criterios de Exclusión: Se asumió lo siguiente:

- trabajadores que tengan alguna controversia administrativa o penal en trámite con la entidad
- trabajadores que no estén laborando por razones de permisos por salud o por goce del periodo vacacional.

3.3.2 Muestra

La muestra según Saldaña (2010), el sub conjunto poblacional cuya composición se estiman son representativos del total y sobre el cual se aplican los instrumentos del estudio. En cuanto a su tamaño, se determinó

teniendo la condición de población finita y se muestra en la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)N}{e^2(N-1) + Z^2 p(1-p)}$$

Dónde:

N: Total poblacional = 142

p: Proporción de ocurrencia de cada variable del estudio = 0.5

e: Error de exactitud = 0.0969

Z: Índice de distribución de normalidad, con 95% de confianza = 1.96

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 0.50(1 - 0.50)142}{0.0969^2(142 - 1) + (1.96)^2 0.50(1 - 0.50)}$$

$$n = 70$$

3.3.3 Muestreo

Se empleará un muestreo probabilístico aleatorio simple, Otzen y Manterola (2017) es cuando la población en su conjunto tiene las mismas probabilidades de ser elegidas.

3.3.4 Unidad de análisis

Este fue cada personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Se utilizó como técnica la encuesta, donde Guerin (2019), menciona que se emplea para reunir información o conocer la opinión o el sentir de una población de un tema o asunto específico, a partir de plantear una serie de preguntas formuladas para que las respuestas tengan una condición cerrada bajo una escala valorativa que se define con antelación.

Instrumento de recolección de datos

Se utilizó como instrumento el cuestionario, donde Guerin (2019), menciona que las preguntas que lo componen responden a los indicadores de las variables y deben ser redactadas de manera secuencial y coherente, empleando un lenguaje que no permita ambigüedades o dudas para el que las responda.

Se formuló dos cuestionarios, el primero para la variable relaciones humanas, cuya configuración tiene 15 preguntas, de las cuales 06 son para la dimensión componentes normativos, 04 para la dimensión desarrollo personal; 05 para la dimensión comportamientos afectivos. La segunda es para la variable desempeño laboral, esta consta de 15 preguntas, de las cuales 06 son para la dimensión elementos del proceso productivo, 04 para le efectividad productiva y 05 para calidad de los productos.

Se empleará para ambos cuestionarios una escala denominada Linkert definida por: (1), Muy deficiente, (2) Deficiente, (3) Regular, (4) Eficiente y (5) Muy eficiente. Los rangos para ambas variables son Bajo de 15-34, Medio de 35-54 y Alto de 55-75

Validez

Seguido a ello, se realizó la validez de los instrumentos a través del juicio de cinco expertos, donde profesionales con un nivel académico de maestría como mínimo y con experticia en los temas a investigar darán una opinión informada y valoran la construcción teórica de los instrumentos sobre su pertinencia para alcanzar los objetivos planteados. Los valores de cada experto fueron sometidos a la prueba de V-Aiken, alcanzando un valor de 90.5% de consistencia. Las fichas de valoración de cada experto son detalladas en el anexo.

Confiabilidad

Fue establecida mediante la prueba de Alfa de Cronbach, teniendo como valores aquellos que procederán de los cuestionarios a ser aplicados, y Casteel & Bridier (20219), hacen mención que es un estadístico usado para

valorar la consistencia interna de una data, es decir el grado en que todos los ítems de un cuestionario valoran el mismo concepto y, por consiguiente, vinculada con la interrelación de los ítems al interno de los datos. Los resultados arrojan valores que oscilan entre 0 y 1, pero una data es válida siempre que este sea ≥ 0.7 . De acuerdo a los resultados conseguidos la confiabilidad de la variable gestión de relaciones humanas es 0,965 y para la variable desempeño laboral es 0,960; por lo tanto, al ser estos valores superiores a 0,70 tienen un resultado significativo, estos datos están detallados en el anexo.

3.5 Procedimientos

Se realizó dos cuestionarios que nos sirvió como base para la recolección de datos, posteriormente se realizó la validez de los instrumentos mediante el juicio de expertos a través del análisis de la V de Aiken, posterior a ello, se solicitó el permiso institucional para acceder a las instalaciones de la entidad y ubicar a cada uno de los trabajadores quienes fueron los que participaron del estudio, pero también para formular el consentimiento para disponer del nombre de la entidad en la redacción del informe final. Como siguiente acción fue aplicar los instrumentos, que ha sido ejecutado de manera presencial al interior de la entidad, para lo cual se respetaron los horarios de atención y los protocolos de seguridad y salud ocupacional de la entidad. Seguido a ello, los valores del cuestionario han sido tabulados, analizados y sistematizados en el informe de tesis en el SPSS v25 para luego ser presentado a la Escuela de Posgrado, procediendo luego a la sustentación respectiva.

3.6 Método de análisis de datos

Siguió los métodos de la estadística aplicada a la investigación, para lo cual en primer lugar la data fue registrada en una tabla de doble entrada, colocando cada respuesta emitida por los trabajadores que conformaron la muestra, de forma que permitió efectuar los cálculos estadísticos empleando como soporte el SPSS v25. Para los objetivos que tenían la

condición de descriptivos, los resultados han sido procesados empleando estadísticos de medias y valoraciones porcentuales, para lo cual se empleó la técnica de baremo para transformar las escalas propuestas en el cuestionario que fueron 5 escalas a 3 escalas, los resultados se visibilizan mediante tablas y figuras de frecuencias.

Para los objetivos que tenían la condición inferencial se calcularon los datos para establecer si están agrupados en una curva de normalidad, condición que determinó el estadístico de correlación a ser aplicado. Al ser la muestra mayor o igual a 50 elementos se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, de acuerdo a ello, los resultados obtenidos de la significancia muestran que existe una distribución no normal; por este motivo para contrastar las hipótesis se estimó el estadístico de correlación de Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Se administraron los principios éticos internacionales, como la autonomía, que precisó la capacidad de las personas de decidir sin que estas estén sujetas a influencias externas y sobre la base de la información previa para ser parte del estudio; el segundo fue la no maleficencia, que implicó que el estudio no genera daño alguno a los participantes, y para garantizar plenamente esta acción, el nombre de cada uno de ellos será guardado en reserva y la data presentada de forma general, el otro principio fue la justicia, donde cada trabajador tuvo la misma oportunidad para participar del estudio, sin mediar acciones de discriminación de ninguna naturaleza. Principio de beneficencia, pues lo que se buscó es que los participantes tengan un mutuo beneficio y el consentimiento informado, en donde mediante un documento se consiguió el permiso o autorización de los participantes de este estudio.

IV. RESULTADOS

4.1 Gestión de Relaciones Humanas del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas-2023.

Tabla 1.

Nivel de Logro de la Gestión de Relaciones Humanas del Personal Asistencial en el HSG Yurimaguas-2023.

Escala	Intervalo	Frecuencia	%
Bajo	15 - 34	2	2.86
Medio	35 - 54	61	87.14
Alto	55 - 75	7	10.00
Total		70	100.00

Fuente: Valores procedentes del cuestionario aplicado analizado con SPSS 25

Interpretación

La tabla que precede explicita el nivel de logro de la gestión de relaciones humanas del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas-2023, ubicándose en un nivel medio con 87.14%% (61 encuestados); condición valorativa que indica que los elementos normativos como la capacidad de sindicalización, las normas que regulan las jerarquías y las normas referidas a la misión y visión; el desarrollo personal, como son las oportunidades para las capacitaciones internas y externas; los comportamientos afectivos, como la asertividad, la empatía, la resolución de problemas y la comunicación interna, no se desarrollan con efectividad a favor del personal. Se resalta también que un 10.0% (07 encuestados) de los trabajadores valor el nivel de la gestión de las relaciones humanas como alto, y para un 2.86% (02 encuestados) el nivel es bajo.

4.2 Desempeño Laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas -2023.

Tabla 2.

Nivel de Logro del Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas-2023.

Escala	Intervalo	Frecuencia	%
Bajo	15 - 34	2	2.86
Medio	35 - 54	54	77.14
Alto	55 - 75	14	20.00
Total		70	100.00

Fuente: Valores procedentes del cuestionario aplicado analizado con SPSS 25

Interpretación

La tabla que precede explicita el nivel de logro del desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas-2023, ubicándose en un nivel medio con 77.14%%; condición valorativa que indica que los elementos del proceso productivo como el cumplimiento de tareas, la actitud profesional, la ausencia de errores y la iniciativa para el trabajo; la efectividad productiva, como son el cumplimiento de planes y metas laborales, la oportunidad de los servicios prestados y el uso efectivo de los recursos; así como la calidad d productos, como son la puntualidad, la inexistencia de conflictos con los usuarios y la satisfacción de los usuarios, no tienen valores de logro con efectividad. Se resalta también que un 20.0% de los trabajadores valor el nivel de logro del desempeño laboral como alto, y para el 2.86% el nivel es bajo.

4.3 Prueba de Normalidad

Tabla 3.

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
Gestión de relaciones humanas	,398	70	,000
Desempeño laboral	,393	70	,000

Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Valores procedentes del cuestionario aplicado analizado con SPSS 25

Interpretación

Se procedió a calcular la normalidad de la data de la encuesta, cuyos resultados de la prueba de Kolmogorov -Smirnov está detallada en la tabla, habiéndose optado por este estadístico por haber tenido una muestra cuyo número fuer mayor a 50 personas. Lo resultados nos muestran un valor de 0.00 en la significancia de ambas variables, valor que si comparamos con la premisa que una data tiene pertenencia a una curva de normalidad si la significancia es menor a 0.05, se concluye que el valor pertenece a una curva no normal, lo que se determinó que la prueba a aplicarse correspondió al Rho de Spearman.

4.4 Definir la relación de las dimensiones de la Gestión de Relaciones Humanas con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas-2023.

Tabla 4.

Relación de las dimensiones de la Gestión de Relaciones Humanas con el Desempeño Laboral.

		Componentes Normativos	Desarrollo Personal	Comportamientos Afectivos	Desempeño Laboral
Comportamientos Normativos	Correlación de correlación	1	1	1	,441**
	Sig. (bilateral)				,000
	N	70	70	70	70
Desarrollo Personal	Correlación de correlación	1	1	1	,237**
	Sig. (bilateral)				,000
	N	70	70	70	70
Comportamientos Afectivos	Correlación de correlación	1	1	1	,403**
	Sig. (bilateral)				,000
	N	70	70	70	70
Desempeño Laboral	Correlación de correlación	,441**	,237**	,403**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación

Al estimarse el valor de Rho de Spearman para definir la relación de las dimensiones de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral tenemos la existencia de una relación positiva baja y moderada. Se muestra un valor de significancia =0.00 y siendo que este número es menor a 0.001 se determina que estos elementos no están teniendo una actuación independiente, si no por el contrario están relacionados entre sí al observar un coeficiente de 0.403, 0.441 (correlación positiva moderada) y 0.237 (correlación positiva baja), de esta manera aceptamos la hipótesis de la investigación.

4.5 Gestión de Relaciones Humanas y Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas-2023.

Tabla 5.

Relación de la Gestión de Relaciones Humanas con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas-2023.

		Gestión de relaciones humanas	Desempeño laboral
Gestión de relaciones humanas	ρ	1	,456**
	Sig.		,000
	N		70
Desempeño laboral	ρ	,456**	
	Sig.	,000	
	N	70	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados de encuesta sometidos a software SPSS 25

Interpretación

Hipótesis general:

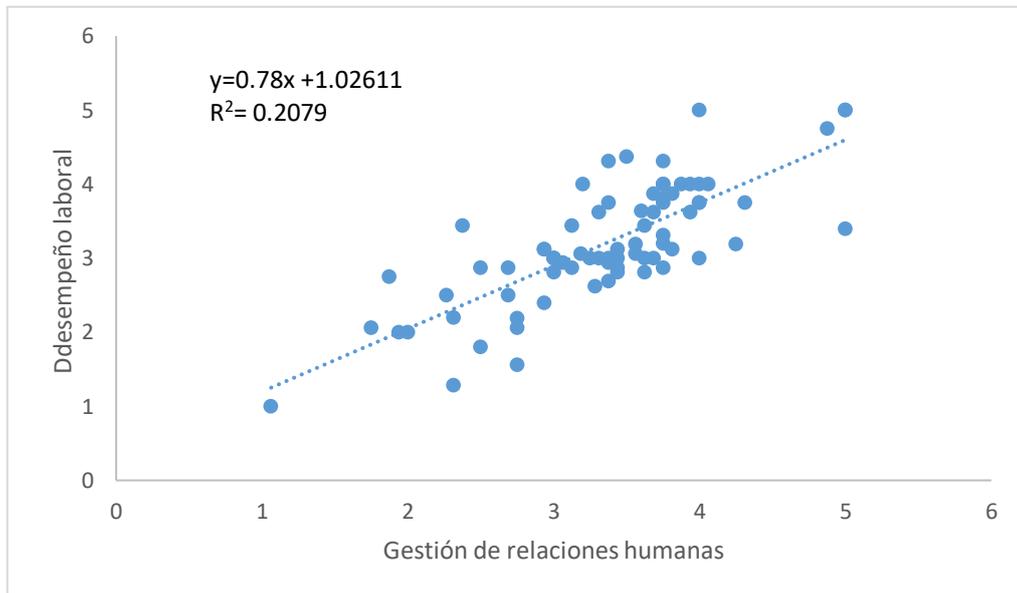
H_i . La relación de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas-2023, es significativa.

H_o . La relación de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas-2023, no es significativa.

Al estimarse el valor del Rho de Spearman para definir el nivel de relación de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023, la tabla que precede nos muestra un valor de significancia =0.00, en ambos casos, y siendo este número menor a 0.001, se determina que ambos elementos no están teniendo una actuación independiente, sino por el contrario están relacionadas entre sí, y al observar un $p=0.456$, define que el nivel de la relación es positiva moderada.

Figura 1.

Dispersión de las Variables



Fuente: Valores procedentes del cuestionario aplicado analizado con SPSS 25

Interpretación

Por su parte el gráfico 1, en lo referido al R^2 , definido como el coeficiente de determinación que logra un valor 0.2079, que demuestra que sólo un 20.79% de los factores que componen la gestión de las relaciones humanas tienen una vinculación directa con el desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

Los valores expresados para la relación de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas – 2023, al representar un valor de 0.456 para el Rho de Spearman, indica que, si bien las variables se encuentran vinculadas entre sí, la significancia de la relación es positiva baja, valor que se complementa si observamos el $R^2=0.2079$, que indica que las dimensiones y los ítems que componen la gestión de relaciones humanas influyen sólo en un 20.79% en el desempeño, valores contrarios a lo mencionado por Castro, et al. (2021), donde indica que se demostró que las vinculaciones interpersonales tienen incidencia en el desempeño laboral, tanto en las actividades técnicas como administrativas del personal del sector salud, donde el Rho de Spearman alcanza un valor de 0.893.

Estos valores de correlación baja, podemos inferir que se debe principalmente a la diferencia de logro alcanzado por cada variable de forma independiente, donde la gestión de relaciones humanas alcanza un logro de alto de 10% y el desempeño laboral de 20.0%, es decir diez puntos porcentuales de diferencia, lo que implica que las condiciones del desempeño laboral en la entidad analizada tiene otros factores que influyen con mayor preponderancia, distintas a las relaciones humanas, que pueda darse por considerando expuestos por Gallegos, et al. (2018), en donde mencionan que, se ha evidenciado que en los grupos ocupacionales técnicos y operativos existen un mayor número de casos donde se encuentran rencillas que por su magnitud no trascienden en el desempeño laboral.

Desde un enfoque de la gestión del potencial humano, es poco probables que una entidad con relaciones interpersonales logre resultados positivos altos, por tanto, la condición de no relación significativa alta en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, nos revela que no solo son las relaciones personales las que estarían afectando el desempeño y son más bien estas las que en menor grado influyen, los trabajadores desarrollan sus acciones bajo otros criterios como puede ser el compromiso con su profesión o la capacidad de respuesta al

usuario, por consiguiente ante cualquier acción de mejora se debe tomar en cuenta la premisa de la teoría la identificación, que Hobbach (2019), indica que la persona se adapta e influye en costumbres y normas sociales que lo regulan, siendo por tanto un ser social y no una persona independiente, debido a que sus actividades y su réditos no presenta una situación unívoca de su decisión por su voluntad de actuar, sino que sus vinculaciones de identificación e incorporación a la organización son parte de él, y también la modalidad como ésta se encuentre.

Es así que habiendo asumido la hipótesis general: H_i : La relación de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas – 2023, es significativa; los resultados explicitan que se rechaza la hipótesis y esta queda definida como H_o : La relación de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas – 2023, es significativa; condición que implica que las relaciones humanas no tienen una trascendencia significativa para el logro del desempeño laboral.

En el caso del nivel de logro de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2023, que logra una puntuación de medio con 87.14%, y si a ello le adicionamos el valor bajo que logra un 2.86%, se tiene que 9 de cada 10 trabajadores indica que esta variable no presenta elementos de mejora en los componentes normativos, el desarrollo del personal y los comportamientos afectivos, condiciones que conlleva a que el personal no actúe con una verdadera asertividad en su vinculación con otros trabajadores, y se tiene más bien un comportamiento aislado y no articulado desde los criterios del clima organizacional, estos valores son menores a lo mencionado por De la Cruz & Ramírez (2022), las relaciones interpersonales entre trabajadores en el hospital en estudio tiene niveles insatisfactorios para el trabajo en equipo, donde sólo un 25% indica que tiene relaciones positivas con sus pares y de 20% con sus jefes inmediatos.

Por otro lado, desde los criterios del trabajador como un individuo social, debe relacionarse con quienes se encuentran en su entorno, al tener un nivel de logro donde para el 90% de los trabajadores necesita contar con acciones concretas de mejora, que debe partir porque quienes dirigen la entidad tengan mejores canales de comunicación e implementen acciones motivacionales y siendo una entidad prestacional de salud, esta también se refleja en las actitudes que los trabajadores asumen frente al público al cual atienden, todo ello enmarcado en la teoría de los escalones de Maslow, donde García (2019), indica que las acciones de los individuos y la forma cómo se interrelaciona con sus pares dentro de una organización está condicionada por las motivaciones y la potencialidad para la cobertura de sus necesidades en función de sus anhelos y esperanzas, es decir a mayor cobertura de sus necesidades mejor será la forma de relacionarse.

En el caso, del nivel de logro del desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2022, que alcanza un valor de medio de 77.14%, y si a ello le adicionamos el valor bajo de 2.86%, se tiene que un 80.0% de los trabajadores indica que el desempeño laboral en cuanto a los elementos que participan en los procesos prestacionales, la efectividad y calidad de los productos ofertados no están siendo logrados de acuerdo a los estándares que la población espera de la salud brindada por el Estado, estos valores son menores a lo mencionado por De la Cruz & Ramírez (2022), que dice, el desempeño laboral visto desde la calidad prestacional del servicio solo alcanza un nivel bueno de 34%; que indica que las organizaciones de salud, no tienen un componente para motivar a sus colaboradores hacia el desarrollo de sus actividades, pero a su vez las acciones de la gerencia de recursos humanos no toma en consideración los temas de las relaciones humanas .

Así mismo, tomando en consideración que el usuario a quien va dirigido las labores de los trabajadores del Hospital Santa Gema son los pacientes y el público en general que acude a solicitar los servicios de salud ofertados, y los resultados del desempeño laboral teniendo en cuenta el punto de vista de los trabajadores se valora en nivel alto solo para el 20% de ellos, es de esperarse

que los usuarios tengan igual e incluso una valoración mucho menor, por tanto su accionar no está siendo desarrollado desde la perspectiva de la gestión por resultados, por consiguiente no se cumple la premisa dada por Rodríguez (2017), donde afirma que el desempeño laboral, es considerado como un procedimiento estructurado que es una fracción del sistema laboral para que sean cuantificadas, en sus cualidades de rendimiento como los elementos de participación al éxito institucional, con la finalidad de que su rendimiento se encuentre de acuerdo a los lineamientos que se indican en su contrato.

En el caso de la relación de los componentes normativos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas – 2023, que se infiere que la correlación es positiva moderada, condición que refleja la misma tendencia que el análisis de la variable en su conjunto, nos indica que la capacidad de sindicalización de los trabajadores, el cumplimiento de las asignaciones salariales, los procedimientos para resolver conflictos, la existencia de normas que regulan las jerarquías, las normas de bienestar y seguridad social y las normas de promoción interna no son factores que trasciendan de manera significativa en el logro de los resultados, valores contradictorios a lo observado por Montilla, et al. (2021), quienes indican que existe una alta correlación lineal entre los elementos organizacionales de una entidad de salud y el desempeño laboral, donde el estadístico de Pearson $r = 0,932$, lo que indica una fuerte interdependencia de las variables.

Desde el enfoque que la gestión pública parte de una premisa que su accionar debe estar normado, para el caso de las relaciones personales de los trabajadores en el Hospital Santa Gema, los encuestados no desconocen las normas y/o directivas que las regulan, sino que más bien consideran que estas no están correctamente implementadas y que a su vez no influyen significativamente en el desempeño laboral, guardando relación con lo indicado por Falcon (2021), donde indica que el comportamiento organizacional en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto un 45% de los colaboradores mencionan que es de bajo nivel, por otra parte, un 25% mencionan que el nivel

es regular; asimismo, para la variable desempeño laboral, un 52.50% de colaboradores manifiesta bajo nivel y un 32.50% lo percibe con un nivel alto, esto debido a que la organización no cuenta con un plan o un sistema que ayude a controlar, cuantificar y evaluar el desempeño laboral, de esta manera conocer que aspectos debe mejorar a nivel organizacional, así mismo es escaso el uso de herramientas que permitan valorar la satisfacción del colaborador de esta manera conocer o tener datos reales de la situación organizacional.

Así también, los resultados de la relación del desarrollo personal como componente de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023, muestran que la relación es de significancia baja, condición contraria a lo definido por Palacios, et al. (2021), que dice, se ha demostrado la existencia de una conexión de las habilidades interpersonales con el engagement laboral, siendo esta significativa con valor del R de Pearson igual a 0.873, esto implica que, a mayor desarrollo de las habilidades interpersonales, se tendrá un mayor compromiso o engagement laboral.

Se dice, que el desarrollo personal de un trabajador es un factor intrínseco a su desempeño, pues todos anhelan tener mejores capacidades y tener mejores posibilidades de crecimiento en la entidad, sin embargo al evidenciarse que no existe una dependencia relacional del desarrollo personal con el desempeño laboral, se infiere que las capacitaciones y las oportunidades para su acceso dentro de la entidad, al tener un nivel de logro regular, se infiere que este comportamiento se refleja en que los resultados del desempeño laboral tampoco son eficientes, pero con una mejor puntuación, condición que hace que la vinculación relacional sea muy baja, por tanto contrario a la teoría humanista, que Avolio, et al. (2016), indica que las organizaciones y los modelos de su accionar deben dar prioridad a los derechos de quienes los integran por encima de las prioridades productivas, donde los aspectos técnicos y los procesos productivos parten del comportamiento antropológico, sociológico y psicológico de quienes lo implementarán, pues el cumplir las

tareas se complementa con la arquitectura de la organización y las particularidades de como los trabajadores participan en las labores.

Seguido a ello, para la relación de los comportamientos afectivos como componente de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023, al aplicar el estadístico de Rho de Spearman no indica que la relación es positiva moderada, es un resultado que difiere de lo indicado por Guzmán, et al. (2020) que afirma que, los factores motivadores tienen una alta incidencia en el desempeño laboral, teniendo una asociación significativa, evaluada con el estadístico de Kendall, y lo afirmado por Fernández & Castelo (2022), que dice, la contribución de una efectiva comunicación y de las relaciones interpersonales en las prestaciones de salud es considerada como positiva.

Sobre la base de este resultado de correlación moderada, podemos inferir que los comportamientos de los trabajadores como la empatía, la asertividad, la capacidad de resolver problemas, la comunicación efectiva entre compañeros de trabajo, el compromiso hacia la integridad, no están siendo llevados de forma efectiva al momento de ejecutar las labores; pero a su vez los criterios como la puntualidad en el desempeño laboral, la oportunidad y eficiencia con que se prestan los servicios tampoco muestran algo positivo, pero al existir diferencias de hasta 10 puntos porcentuales entre las relaciones personales y el desempeño laboral, demuestra el grado moderado de la relación, condición que contradice a lo indicado por Hernández & Hinojosa (2019), que afirma, se ha evidenciado que un buen cuidado de la cuadrilla de enfermeros a través de la creación de zonas de trabajo con un entorno laboral y social beneficioso, con el fomento de las relaciones interpersonales, hacen que se logre mejores niveles de bienestar y convivencia del personal, que se traduce luego en mejores niveles de productividad laboral.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1** La relación de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023, no es significativa, con un Rho de Spearman igual a 0.456, y el coeficiente de determinación de 0.2079, implicando que solo un 20.79% de los elementos de la gestión de relaciones humanas inciden de forma directa en el desempeño laboral.
- 6.2** El nivel de logro de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas – 2023, es medio con 87.14%; un 10% considera alto y 2.86% como bajo.
- 6.3** El nivel de logro del desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas – 2023, es medio con 77.14%, un 20.0% considera alto y 2.86 como bajo.
- 6.4** La relación de los componentes normativos de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas – 2023, es positiva moderada, con un Rho de Spearman igual a 0.441.
- 6.5** La relación del desarrollo personal como componente de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas – 2023, es positiva baja, con un Rho de Spearman igual a 0.237.
- 6.6** La relación de los comportamientos afectivos como componente de la gestión de relaciones humanas con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas – 2023, es positiva moderada, con un Rho de Spearman igual de 0.403.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1** Al director ejecutivo del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, para implementar un plan de mejora del clima organizacional que incluya los elementos de la gestión de las relaciones personales orientadas a la gestión del rendimiento dentro del marco legal establecido por SERVIR.
- 7.2** A la jefatura de Recursos Humanos del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, para implementar un Plan de Capacitación en aptitudes comunicacionales y de convivencia orientadas a la mejora de las relaciones personales entre trabajadores.
- 7.3** A la jefatura de Recursos Humanos del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, a generar protocolos de medición del rendimiento en el marco de la Ley Servir, acción que debe ser elaborada de forma coordinada con los trabajadores.
- 7.4** A la jefatura de la oficina de asesoría legal del Hospital Santa Gema, Yurimaguas a generar intervenciones comunicacionales de los componentes normativos de la gestión de relaciones humanas, a fin de interiorizarlos y generar así compromiso hacia el bienestar general de cada trabajador.
- 7.5** A la jefatura de la Oficina de Planeamiento del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, a diseñar un plan de fortalecimiento de capacidades del personal, como elemento para adquirir nuevas competencias para asumir compromisos organizacionales alineados a la misión y visión de la entidad.
- 7.6** A la jefatura de Recursos Humanos del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, desarrollar actividades de valoración de las capacidades afectivas del personal vinculadas a la calidad de atención al usuario.

REFERENCIAS

- Anakpo, G.; Nqwayibana, Z.; Mishi, S. (2023) The Impact of Work-from-Home on Employee Performance and Productivity: A Systematic Review. *Sustainability* 2023, 15, 4529. <https://doi.org/10.3390/su15054529>
- Andía, W.V. (2019). *Manual de gestión pública: Pautas para la aplicación de los sistemas administrativos* (8va. Edición) Perú: Ediciones Arte y Pluma
- Androniceanu, A. (2020). An integrated approach of the human resources motivation and the quality of health services. theoretical and empirical *Researches in urban management*, 2020, 42. <https://www.jstor.org/stable/e26868290>
- Arboleda, G. I.& Cardona, J. L. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del Valle de Aburrá, 2011. *Gerencia y Políticas de Salud*, v. 17, n.35. 222-234. <http://dx.doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-35.pslid>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR (2016). *La Gestión del Rendimiento*. Lima: ENAP.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR (2019). *Guía para la implementación del Subsistema de Gestión del Rendimiento*. Lima: ENAP.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR (2020). *Directiva del subsistema de gestión del rendimiento, aprobada por Resolución 000068-2020-SERVIR-PE*. Lima: ENAP.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil- SERVIR (2017, 17 de agosto). Resolución de Presidencia Ejecutiva – RPE N°150-2017. *Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos*. Diario Oficial el Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1347115/Resoluci%C3%B3n%20de%20Presidencia%20Ejecutiva.pdf>
- Akintan, A., Onewo, T., & Ayodeji, E. (2021). Workplace bullying employees' productivity: A study of Ondo state internal revenue service. *Ilorin Journal of Human Resource Management*, 5(2), 34-43. <http://dx.doi.org/10.12718-44/18919-35>

- Avolio, B. J., Zhu, W., Koh, W. & Bhatia, P. (2016). Transformational leadership and organizational commitment: Mediating role of psychological empowerment and moderating role of structural distance. *Journal of Organizational Behavior*, 25(8), 951–968. <https://doi.org/10.1002/job.283>
- Casteel, A. & Bridier, N. (2021) Describing Populations and Samples in Doctoral Student Research. *International Journal of Doctoral Studies* 16, (121) pp. 339-362. <https://doi.org/10.28945/4766>
- Castro, M. N. A., Alvarado, M. W. Y., Romero, M. J. del C., & Mondragón, M. D. A. (2021). Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral docente. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6184-6196. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.766
- Chiavenato, I. (2017). *Comunicación. En Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill.
<https://gestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/comportamiento-organizacional-la-dinc3a1mica-del-c3a9xito-en-las-organizaciones-2-edicic3b3n-idalberto-chiavenato.pdf>
- CONCYTEC (2016). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT*.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cruz Martín, Omar, Hernández Meléndrez, Digna Edelsys, & Pérez Inerárity, Maydell. (2018). La promoción del bienestar en niños hospitalizados a través de una metodología interdisciplinaria. *Medicentro Electrónica*, 22(2), 142-151. Recuperado en 16 de julio de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432018000200006&lng=es&tlng=es.
- De la Cruz, LR. & Ramírez, E. (2022) Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017. *Ágora*; 8(2):47-52 pp.
<https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/183>
- Drucker, P. (2018). *Managing in the Next Society* (2dn. Edic) Published by Elsevier Ltd.<https://bit.ly/3gr3rLR>

- Fainshmidt, S. and Frazier, M. (2017). What facilitates dynamic capabilities? The role of organizational climate for trust. *Long Range Planning*, 50(5), 550-566. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2016.05.005>
- Falcon, R. (2021) Comportamiento organizacional y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto – 2021 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Lima] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80478/Falcon_MR-SD.pdf?sequence=8
- Fernández, M.A., Castelo, A.L. (2022) Comunicación y relaciones interpersonales entre trabajadores de la salud en la pandemia COVID-19. Cultura de los cuidados, *Revista de Enfermería y Humanidades*, 15 (60) <http://www.ciberindex.com/index.php/cc/article/view/601072cc>
- Gaertner, S., Griffeth, R. & Hom, P. & (2015). A meta -analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium *Journal of Management*, 26 (3). <https://studylib.net/doc/12098507/r-academy-of-management-perspectives-2015--vol.-29--no.-2>
- Gallegos, W., Mora, J., & Cuentas, S. (2018). ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? *Industrial data*. 21(2), 81- 90. <https://doi.org/10.15381/idata.v21i2.15606>
- García, R. y García M. (2014). *La gestión para resultados en el desarrollo: avances y desafíos en América Latina y el Caribe*. USA: BID ediciones. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-gesti%C3%B3n-para-resultados-en-el-desarrollo-Avances-y-desaf%C3%ADos-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Grzywacz, J. & Butler, A. (2015). The impact of job characteristics on Work-to-Family Facilitation: Testing a theory and distinguishing a construct. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10 (2), 97-109. [https://doi: 10.1037 / 1076-8998.10.2.97](https://doi:10.1037/1076-8998.10.2.97)
- Guerin, B. (2019). The Use of Participatory and Non-Experimental Research Methods in Behavior Analysis. *Perspectives*, 9(9), 248-264. doi:<http://dx.doi.org/10.18761/PAC.2018.n2.09>

- Guzmán, G.A., Sánchez, W., Placencia, M.D. & Silva, M (2020). Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología. *Revista CEA*, 6(12), 87-103. <https://doi.org/10.22430/24223182.1543>
- Haradhan, M. (2020). Quantitative Research: A Successful Investigation in Natural and Social Sciences. Munich Personal RePEc Archive, 9(4), 52-79. Obtenido de https://mpra.ub.uni-muenchen.de/105149/1/MPRA_paper_105149.pdf
- Indacochea, B., Porraspita, D.A. & Ganchozo, B. (2018) El desempeño laboral un problema social de la ciencia. *Didáctica y Educación*, 9, (2) p. 147-158. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Hernández, W.A. & Hinojosa E. R. (2019) Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. *Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería*; 9(4):40-7. <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/316/relaciones-interpersonales-entre-enfermeros-para-su-bienestar/>
- Hobbach, C. (2019). *Organizational Climate for Creativity: Exploring the Influence of Distinct Types of Individual Differences*. USA. Springer Gable. <https://www.springer.com/gp/book/9783658252403>
- Lopez, D. (2017). Emocion y sentimiento. Edición Digital. *Grupo Planeta*. <https://escuela73abasto.files.wordpress.com/2020/11/emocion-y-sentimientos-daniel-lopez-1.pdf>
- Luna-Dominguez, E., Moreno-Treviño, J., Zurita-Garza, D. (2021). Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8441811.pdf>
- Mamani, C., Palacios, T.Y., Priori, M.B. & Telles, A. (2023) Compromiso organizacional, satisfacción laboral, y su repercusión en el desempeño del personal. *INNOVA Research Journal* 8 (1) pp. 153-172, <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n1.2023.2219>
- Martín, N. (2018). Derecho como sistema normativo institucional. https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/30629/TFG-D_0581.pdf;jsessionid=E91E171A7CC2F8F4D90CD742D5F44A8A?sequ

[ence=1](#)

- Montilla, L., Sánchez, K., & Delgado, J. M. (2021). Gestión de la compensación profesional y desempeño laboral en unidades administrativas de salud, distrito de Tarapoto, 2015 – 2016. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1679-1700. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.376
- Morán, J. (2016). *La evaluación del desempeño o de las competencias en la práctica clínica: principios y métodos, ventajas y desventajas*. Madrid: Educación Médica <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S157518131630078X>
- Moreno, S.I. y Pérez, E.O. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, (9), 1, enero – junio 2018, 13-33. <http://dx.doi.org/10.21615/>
- Moreno, J. (2017). Fundamentos de la producción. Colombia. <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1319/Fundamentos%20de%20la%20producci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muhamad Effendi, Dheo Rimbandu, Irma Idayati, Gunadi, & Muhammad Rahman. (2023). Work Communication and Work Ethics on Employee Performance and Job Satisfaction. *Indonesian Journal of Business Analytics*, 3(2), 513–538. <https://doi.org/10.55927/ijba.v3i2.4035>
- Nguyen, T. V. N., Do, T. Q., Dinh, C. H. (2020). Factors affecting employees' organizational commitment in foreign direct investment enterprises. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 413-421. <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202029062616492.pdf>
- Obakpolo, P. (2015). Improving Interpersonal Relationship in Workplaces. *IOSR Journal of Research & Method In Education*, 5(6), 115-125. Recuperado de <https://www.iosrjournals.org/iosr-jrme/papers/Vol-5%20Issue-6/Version-2/P0562115125.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo – OIT (2022) *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias Sociales 2022*. Ginebra. Suiza. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_834068.pdf
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.

<https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

- Palacios, K. E., Zavaleta, J. M., Fuster-Guillén, D., y Rengifo, R. A. (2021). Habilidades interpersonales y engagement laboral del personal policial y militar administrativo en Perú. *Revista de Ciencias Sociales XXVIII* (5), 302-312, pp. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/38165/42221>
- Patrick, . O. A., Chike , N., & Phina, O. N. (2023). Workplace Bullying and Performance of Employees: Manufacturing Firms Perspective in Anambra State. *Annals of Human Resource Management Research*, 2(2), 117–129. <https://doi.org/10.35912/ahrmr.v2i2.1339>
- Pujol, J. & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios gerenciales*, 34(146), pp. 3-18. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S01239232018000100003
- Rodríguez, I. (2017). *Evaluación del Desempeño*. Universidad Pontificia Comillas). <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/135467/retrieve>
- Rodríguez, M. y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-146. <https://doi.org/10.26852/01234250.20>
- Salazar, E.M., Fernández, C.A., Fernández, S., & Zepeta, A (2021) Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería universitaria*, 17 (3) <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>
- Saldaña, J. (2015). *Fundamentals of qualitative research*. USA: Oxford University Press Inc. <https://global.oup.com/academic/product/fundamentals-of-qualitative-research-9780199737956>
- Sanín, J.A. & Salanova, M. (2014) Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*. 13(1): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64730432009>
- Santos, M.T & Gonzáles, J. (2020) Conflictos laborales y las relaciones

interpersonales en el personal de enfermería de un hospital público del conurbano bonaerense. *Revista Científica Arbitrada de la Fundación Mente Clara*, vol. 7. <https://fundacionmenteclara.org.ar/revista/index.php/RCA/article/view/274/487>

Shoshana, D. y Yoav, Y. (2016). Time and job satisfaction: a longitudinal study of the differential roles of age and tenure. *Management Journal*, 4 (18), 121-128. <https://doi.org/10.1177/0149206315624962>

Szostek, D. (2019). The Impact of the Quality of Interpersonal Relationships between Employees on Counterproductive Work Behavior: A Study of Employees in Poland. *Sustainability*, 11(21), 1-33. <https://doi.org/10.3390/su11215916>

Vázquez, P. & Quiñoá (2021) An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*, 140 (11) <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.006>

Velmurugan, C. (2016). Interpersonal Relationship and Organizational Effectiveness. *International Journal of Business Management and Leadership*, 7(1), 1-5. https://www.ripublication.com/ijbml16/ijbmlv7n1_01.pdf

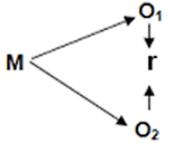
ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Gestión de Relaciones Humanas	Formas y modalidades del pensamiento y actuación de los integrantes de una entidad, circunscritos a normas, lineamientos, principios, creencias y valores, las que se materializan en la comunicación a través del respeto intercultural, generación y de género, la comunicación inclusiva, para contribuir a una cultura organizacional que favorezca a la población a la cual se dirigen los servicios que brinda (RPE N°150-2017).	Formas y modalidades del pensamiento y actuación de los integrantes de una entidad; los cuales serán medidos con las dimensiones de los componentes normativos, el desarrollo personal y el comportamiento afectivo. (RPE N°150-2017). Se medirá a través de un cuestionario con 3 dimensiones y 15 preguntas.	Componentes Normativos	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de sindicalización de trabajadores - Cumplimiento de asignaciones salariales - Procedimientos para resolver conflictos - Existencia de normas que regulan jerarquías - Normas de bienestar y seguridad social - Normas de capacitación y promoción interna 	Ordinal
			Desarrollo Personal	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de plan de capacitación - Oportunidad de capacitación interna equitativas - Facilidades para capacitaciones externas - Valoración de la capacitación realizada 	
			Comportamientos Afectivos	<ul style="list-style-type: none"> - Asertividad - Empatía - Resolución de problemas - Comunicación - Integridad 	
Variable 2 Desempeño Laboral	Intervenciones que pueden ser evidenciadas el servidor civil como producto de sus atribuciones y funciones encomendadas, y que se configura en una contribución para la obtención de objetivos y de metas en la entidad a la que pertenece, en la medida que estas sean cumplidas de acuerdo a lo programado (SERVIR,2020).	Valoración del desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, desde los elementos del proceso productivo, la efectividad productiva y la calidad de productos, medidos mediante un cuestionario.	Elementos del proceso productivo	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de cumplimiento de tareas - Cumplimiento de aspectos ambientales - Actitud profesional para ejecutar tareas - Existencia recurrente de errores - Aprovechamiento de jornada laboral con disciplina - Iniciativa para el trabajo 	Ordinal
			Efectividad productiva	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de planes laborales del área - Cumplimiento de metas del Plan Operativo - Oportunidad de servicios prestados - Uso efectivo de recursos 	
			Calidad de productos	<ul style="list-style-type: none"> - Puntualidad - Oportunidad de las labores - Conflictividad con usuarios - Recurrencia de servicios mal prestados - Satisfacción de usuarios 	

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
<p style="text-align: center;">Problema general</p> <p>¿De qué manera se relaciona la Gestión de Relaciones Humanas con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023?</p> <p style="text-align: center;">Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de logro de la Gestión de Relaciones Humanas en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023? • ¿Cuál es nivel de logro del Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023? • ¿De qué manera se relacionan los componentes normativos de la Gestión de Relaciones Humanas con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023? • ¿De qué manera se relaciona el Desarrollo Personal como componente de la Gestión de Relaciones Humanas con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023? • ¿De qué manera se relacionan los Comportamientos Afectivos como componente de la Gestión de Relaciones Humanas con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023? 	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <p>Determinar la relación de la Gestión de Relaciones Humanas con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas – 2023.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de logro de la Gestión de Relaciones Humanas en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023. • Identificar el nivel de logro del Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023. • Definir la relación de los componentes normativos de la Gestión de Relaciones Humanas con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023. • Definir la relación del Desarrollo Personal como componente de la Gestión de Relaciones Humanas con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas – 2023. • Definir la relación de los Comportamientos Afectivos como componente de la Gestión de Relaciones Humanas con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023. 	<p style="text-align: center;">Hipótesis general</p> <p>Ha: La relación de la Gestión de Relaciones Humanas con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas – 2023, es significativa.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis específicas</p> <p>Ha1: El nivel de logro de la Gestión de Relaciones Humanas en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2023, es alto.</p> <p>Ha2: El nivel de logro del Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2022, es alto.</p> <p>Ha3: Los componentes normativos de la Gestión de Relaciones Humanas con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023 no tiene una relación significativa.</p> <p>Ha4: El Desarrollo Personal como componente de la Gestión de Relaciones Humanas con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023, es significativa.</p> <p>Ha5: Los Comportamientos Afectivos como componente de la Gestión de Relaciones Humanas con el Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023, es significativa.</p>	<p style="text-align: center;">Técnica</p> <p>La técnica que se empleará en el estudio es la encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumentos</p> <p>El instrumento que se empleará es el Cuestionario.</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Nivel descriptivo correlacional</p>  <p>Donde: M: Muestra X: Variable 1: Gestión de Relaciones Humanas Y: Variable 2: Desempeño Laboral R: Relación entre variables</p>	<p>Población : 142 trabajadores</p> <p>Muestra : 70 trabajadores</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1317 327 1503 355">Variables</th> <th data-bbox="1503 327 1883 355">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1317 355 1503 475" rowspan="3">Gestión de Relaciones Humanas</td> <td data-bbox="1503 355 1883 395">Componentes normativos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1503 395 1883 435">Desarrollo personal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1503 435 1883 475">Comportamientos afectivos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1317 475 1503 587" rowspan="3">Desempeño Laboral</td> <td data-bbox="1503 475 1883 515">Elementos del proceso productivo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1503 515 1883 555">Efectividad productiva</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1503 555 1883 587">Calidad de productos</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión de Relaciones Humanas	Componentes normativos	Desarrollo personal	Comportamientos afectivos	Desempeño Laboral	Elementos del proceso productivo	Efectividad productiva	Calidad de productos	
Variables	Dimensiones												
Gestión de Relaciones Humanas	Componentes normativos												
	Desarrollo personal												
	Comportamientos afectivos												
Desempeño Laboral	Elementos del proceso productivo												
	Efectividad productiva												
	Calidad de productos												

ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO A SER APLICADO A TRABAJADORES DEL HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS PARA CONOCER SU PERCEPCIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS EN LA ENTIDAD.

Variable: Gestión de Relaciones Humanas

Cuestionario 1

Fecha de recolección:/...../.....

INSTRUCCIONES:

Buen día, es grato presentarme ante usted, Cabrera Dávila Iris Gabriela, con código de matrícula N° 7001170241, aspirante al grado de magíster en la Universidad César Vallejo sede Tarapoto con mención en Gestión Pública. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado “Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas – 2023” el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá en absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas en la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las proposiciones formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

ESCALA DE ATOEVALUACIÓN

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente
1	2	3	4	5

Ítem	Dimensión / Indicadores	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Componentes normativos					
1	¿Cómo valora la capacidad de sindicalización de trabajadores como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?					
2	¿Cómo valora el cumplimiento de asignaciones salariales como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?					
3	¿Cómo valora los procedimientos para resolver conflictos como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?					
4	¿Cómo valora la existencia de normas que regulan jerarquías como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?					

5	¿Cómo valora las normas de bienestar y seguridad social como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?					
6	¿Cómo valora las normas de capacitación y promoción interna como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?					
Dimensión: Desarrollo personal						
7	¿Cómo valora la existencia de plan de capacitación como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?					
8	¿Cómo valora las oportunidades de capacitación interna equitativas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?					
9	¿Cómo valora las facilidades para capacitaciones externas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?					
10	¿Cómo valora las capacitaciones realizadas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?					
Dimensión: Comportamientos afectivos						
11	¿Cómo valora la asertividad como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?					
12	¿Cómo valora la empatía como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?					
13	¿Cómo valora la resolución de problemas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?					
14	¿Cómo valora la comunicación como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?					
15	¿Cómo valora el compromiso hacia integridad de los trabajadores como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?					



CUESTIONARIO A SER APLICADO A TRABAJADORES DEL HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS PARA CONOCER SU PERCEPCIÓN SOBRE LAS RELACIONES HUMANAS EN LA ENTIDAD.

Variable: Desempeño laboral

Cuestionario 1

Fecha de recolección:/...../.....

INSTRUCCIONES:

Buen día, es grato presentarme ante usted, Cabrera Dávila Iris Gabriela, con código de matrícula N° 7001170241, aspirante al grado de magíster en la Universidad César Vallejo sede Tarapoto con mención en Gestión Pública. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado “Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas – 2023” el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá en absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas en la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las proposiciones formuladas y responda con seriedad, marcando con unaspas en la alternativa correspondiente.

ESCALA DE ATOEVALUACIÓN

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente
1	2	3	4	5

Ítem	Dimensión / Indicadores	Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Elementos del proceso productivo					
1	¿Cómo valora el nivel de cumplimiento de tareas como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?					
2	¿Cómo valora el cumplimiento de aspectos ambientales, como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?					
3	¿Cómo valora la actitud profesional para ejecutar tareas como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?					
4	¿Cómo valora la existencia recurrente de errores como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?					
5	¿Cómo valora el aprovechamiento de jornada laboral con disciplina como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?					

6	¿Cómo valora la iniciativa para el trabajo como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?					
Dimensión: Efectividad productiva						
7	¿Cómo valora el cumplimiento de planes laborales del área como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?					
8	¿Cómo valora el cumplimiento de metas del Plan Operativo como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?					
9	¿Cómo valora la oportunidad de los servicios prestados como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas?					
10	¿Cómo valora el uso efectivo de recursos como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?					
Dimensión: Calidad de productos						
11	¿Cómo valora la puntualidad como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?					
12	¿Cómo valora la oportunidad de las labores como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?					
13	¿Cómo valora la conflictividad con usuarios como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?					
14	¿Cómo valora la existencia de recurrencia de servicios mal prestados a los usuarios como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?					
15	¿Cómo valora la satisfacción de usuarios como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?					

ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora: Cabrera Dávila Iris Gabriela, email: gabriela_22_cd@hotmail.com y Docente asesor: Dr. Saavedra Sandoval, Renán email: ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Evelyn Florinda Delozna

Fecha: 21.06.23 hora: 9 am Firma: 

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

ANEXO 5: VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS
MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
GESTION DE RELACIONES HUMANAS

Nº	DIMENSION: Componentes Normativos	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora la capacidad de sindicalización de trabajadores como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
02	¿Cómo valora el cumplimiento de asignaciones salariales como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
03	¿Cómo valora los procedimientos para resolver conflictos como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
04	¿Cómo valora la existencia de normas que regulan jerarquías como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
05	¿Cómo valora las normas de bienestar y seguridad social como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
06	¿Cómo valora las normas de capacitación y promoción interna como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
	DIMENSION: Desarrollo Personal													
07	¿Cómo valora la existencia de plan de capacitación como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
08	¿Cómo valora las oportunidades de capacitación interna equitativas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
09	¿Cómo valora las facilidades para capacitaciones externas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	

10	¿Cómo valora las capacitaciones realizadas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
DIMENSION: Comportamientos Afectivos														
11	¿Cómo valora la asertividad como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
12	¿Cómo valora la empatía como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
13	¿Cómo valora la resolución de problemas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
14	¿Cómo valora la comunicación como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
15	¿Cómo valora el compromiso hacia integridad de los trabajadores como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Cappillo Torres, Julio Cesar **DNI:** 00966459

Especialidad del validador (a): Docente universitario en materia de investigación, funcionario de la Dirección Regional de Trabajo San Martín, consultor en materia de Gestión Pública.

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

! de junio de 2023



Lic. Mg. Julio César Cappillo Torre
REGUC N° 07736
CLAD - PERÚ

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSION: Elementos del Proceso Productivo	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora el nivel de cumplimiento de tareas como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
02	¿Cómo valora el cumplimiento de aspectos ambientales, como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
03	¿Cómo valora la actitud profesional para ejecutar tareas como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
04	¿Cómo valora la existencia recurrente de errores como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
05	¿Cómo valora el aprovechamiento de jornada laboral con disciplina como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
06	¿Cómo valora la iniciativa para el trabajo como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
	DIMENSION: Efectividad Productiva													
07	¿Cómo valora el cumplimiento de planes laborales del área como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
08	¿Cómo valora el cumplimiento de metas del Plan Operativo como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
09	¿Cómo valora la oportunidad de los servicios prestados como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas?				X				X				X	

10	¿Cómo valora el uso efectivo de recursos como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
	DIMENSION: Calidad del Producto													
11	¿Cómo valora la puntualidad como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
12	¿Cómo valora la oportunidad de las labores como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
13	¿Cómo valora la conflictividad con usuarios como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
14	¿Cómo valora la existencia de recurrencia de servicios mal prestados a los usuarios como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
15	¿Cómo valora la satisfacción de usuarios como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Cappillo Torres, Julio Cesar **DNI:** 00966459

Especialidad del validador (a): Docente universitario en materia de investigación, funcionario de la Dirección Regional de Trabajo San Martín, consultor en materia de Gestión Pública

Tarapoto, 2 de junio de 2023



U.C. Mg. Julio César Cappillo Torre
REGUC N° 07736
CLAD - PERÚ

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS

Nº	DIMENSION: Componentes Normativos	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora la capacidad de sindicalización de trabajadores como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
02	¿Cómo valora el cumplimiento de asignaciones salariales como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
03	¿Cómo valora los procedimientos para resolver conflictos como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
04	¿Cómo valora la existencia de normas que regulan jerarquías como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
05	¿Cómo valora las normas de bienestar y seguridad social como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
06	¿Cómo valora las normas de capacitación y promoción interna como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
	DIMENSION: Desarrollo Personal													
07	¿Cómo valora la existencia de plan de capacitación como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
08	¿Cómo valora las oportunidades de capacitación interna equitativas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
09	¿Cómo valora las facilidades para capacitaciones externas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	

10	¿Cómo valora las capacitaciones realizadas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
DIMENSION: Comportamientos Afectivos														
11	¿Cómo valora la asertividad como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
12	¿Cómo valora la empatía como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
13	¿Cómo valora la resolución de problemas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
14	¿Cómo valora la comunicación como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
15	¿Cómo valora el compromiso hacia integridad de los trabajadores como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Arévalo Alva, Lady Diana **DNI:** 43040028

Especialidad del validador (a): Administración, gestión pública, docencia universitaria, consultoría empresarial, investigador.

Tarapoto, 2 de junio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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


 Lic. Adm. Mtra. Lady Diana Arévalo Alva
 CLAD. N° 7120

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSION: Elementos del Proceso Productivo	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora el nivel de cumplimiento de tareas como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
02	¿Cómo valora el cumplimiento de aspectos ambientales, como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
03	¿Cómo valora la actitud profesional para ejecutar tareas como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
04	¿Cómo valora la existencia recurrente de errores como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
05	¿Cómo valora el aprovechamiento de jornada laboral con disciplina como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
06	¿Cómo valora la iniciativa para el trabajo como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
	DIMENSION: Efectividad Productiva													
07	¿Cómo valora el cumplimiento de planes laborales del área como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
08	¿Cómo valora el cumplimiento de metas del Plan Operativo como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
09	¿Cómo valora la oportunidad de los servicios prestados como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas?				X				X				X	

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

GESTION DE RELACIONES HUMANAS

Nº	DIMENSION: Componentes Normativos	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora la capacidad de sindicalización de trabajadores como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
02	¿Cómo valora el cumplimiento de asignaciones salariales como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
03	¿Cómo valora los procedimientos para resolver conflictos como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
04	¿Cómo valora la existencia de normas que regulan jerarquías como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
05	¿Cómo valora las normas de bienestar y seguridad social como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
06	¿Cómo valora las normas de capacitación y promoción interna como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
	DIMENSION: Desarrollo Personal													
07	¿Cómo valora la existencia de plan de capacitación como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
08	¿Cómo valora las oportunidades de capacitación interna equitativas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
09	¿Cómo valora las facilidades para capacitaciones externas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	

10	¿Cómo valora las capacitaciones realizadas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
DIMENSION: Comportamientos Afectivos														
11	¿Cómo valora la asertividad como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X			X					X	
12	¿Cómo valora la empatía como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X			X					X	
13	¿Cómo valora la resolución de problemas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X			X					X	
14	¿Cómo valora la comunicación como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X			X					X	
15	¿Cómo valora el compromiso hacia integridad de los trabajadores como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X			X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Rojas Macedo, Dustin Howard **DNI:** 426987414

Especialidad del validador (a): Servidor Público, jefe de áreas de economía, patrimonio, maestro en Gestión Pública

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 2 de junio de 2023



Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSION: Elementos del Proceso Productivo	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora el nivel de cumplimiento de tareas como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
02	¿Cómo valora el cumplimiento de aspectos ambientales, como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas				X				X				X	
03	¿Cómo valora la actitud profesional para ejecutar tareas como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
04	¿Cómo valora la existencia recurrente de errores como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
05	¿Cómo valora el aprovechamiento de jornada laboral con disciplina como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
06	¿Cómo valora la iniciativa para el trabajo como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
	DIMENSION: Efectividad Productiva													
07	¿Cómo valora el cumplimiento de planes laborales del área como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
08	¿Cómo valora el cumplimiento de metas del Plan Operativo como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
09	¿Cómo valora la oportunidad de los servicios prestados como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas?				X				X				X	

10	¿Cómo valora el uso efectivo de recursos como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X					X			X	
DIMENSION: Calidad del Producto														
11	¿Cómo valora la puntualidad como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X					X			X	
12	¿Cómo valora la oportunidad de las labores como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X					X			X	
13	¿Cómo valora la conflictividad con usuarios como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X					X			X	
14	¿Cómo valora la existencia de recurrencia de servicios mal prestados a los usuarios como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X					X			X	
15	¿Cómo valora la satisfacción de usuarios como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X					X			X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Rojas Macedo, Dustin Howard **DNI:** 4269874

Especialidad del validador (a): Servidor Público, jefe de áreas de economía, patrimonio, maestro en Gestión Pública.

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Tarapoto. 2 de junio de 2023



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

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

GESTION DE RELACIONES HUMANAS

Nº	DIMENSION: Componentes Normativos	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora la capacidad de sindicalización de trabajadores como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
02	¿Cómo valora el cumplimiento de asignaciones salariales como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
03	¿Cómo valora los procedimientos para resolver conflictos como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
04	¿Cómo valora la existencia de normas que regulan jerarquías como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
05	¿Cómo valora las normas de bienestar y seguridad social como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
06	¿Cómo valora las normas de capacitación y promoción interna como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
	DIMENSION: Desarrollo Personal													
07	¿Cómo valora la existencia de plan de capacitación como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
08	¿Cómo valora las oportunidades de capacitación interna equitativas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
09	¿Cómo valora las facilidades para capacitaciones externas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	

10	¿Cómo valora las capacitaciones realizadas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X					X						X	
DIMENSION: Comportamientos Afectivos																	
11	¿Cómo valora la asertividad como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X					X						X	
12	¿Cómo valora la empatía como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X					X						X	
13	¿Cómo valora la resolución de problemas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X					X						X	
14	¿Cómo valora la comunicación como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X					X						X	
15	¿Cómo valora el compromiso hacia integridad de los trabajadores como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X					X						X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

Observaciones	1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel	(precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia
---------------	------------------------------	---------------	-------------------	---------------	---

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

Apellidos y nombres del juez validador: Panduro Ismiño, Lirida DNI: 45477812

Especialidad del validador (a): Unidad de Racionalización – Oficina de Planeamiento Estratégico (Servidor Público), Magíster en Gestión Pública.

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Tarapoto, 2 de junio de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSION: Elementos del Proceso Productivo	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora el nivel de cumplimiento de tareas como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
02	¿Cómo valora el cumplimiento de aspectos ambientales, como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas				X				X				X	
03	¿Cómo valora la actitud profesional para ejecutar tareas como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
04	¿Cómo valora la existencia recurrente de errores como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
05	¿Cómo valora el aprovechamiento de jornada laboral con disciplina como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
06	¿Cómo valora la iniciativa para el trabajo como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
	DIMENSION: Efectividad Productiva													
07	¿Cómo valora el cumplimiento de planes laborales del área como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
08	¿Cómo valora el cumplimiento de metas del Plan Operativo como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
09	¿Cómo valora la oportunidad de los servicios prestados como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas?				X				X				X	

10	¿Cómo valora el uso efectivo de recursos como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
DIMENSION: Calidad del Producto														
11	¿Cómo valora la puntualidad como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
12	¿Cómo valora la oportunidad de las labores como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
13	¿Cómo valora la conflictividad con usuarios como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
14	¿Cómo valora la existencia de recurrencia de servicios mal prestados a los usuarios como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
15	¿Cómo valora la satisfacción de usuarios como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Panduro Ismiño, Lirida **DNI:** 45477812

Especialidad del validador (a): Unidad de Racionalización – Oficina de Planeamiento Estratégico (Servidor Público), Magíster en Gestión Pública.

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto. 2 de junio de 2023



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS

Nº	DIMENSION: Componentes Normativos	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora la capacidad de sindicalización de trabajadores como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
02	¿Cómo valora el cumplimiento de asignaciones salariales como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
03	¿Cómo valora los procedimientos para resolver conflictos como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
04	¿Cómo valora la existencia de normas que regulan jerarquías como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
05	¿Cómo valora las normas de bienestar y seguridad social como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
06	¿Cómo valora las normas de capacitación y promoción interna como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
	DIMENSION: Desarrollo Personal													
07	¿Cómo valora la existencia de plan de capacitación como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
08	¿Cómo valora las oportunidades de capacitación interna equitativas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
09	¿Cómo valora las facilidades para capacitaciones externas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	

10	¿Cómo valora las capacitaciones realizadas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
DIMENSION: Comportamientos Afectivos														
11	¿Cómo valora la asertividad como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
12	¿Cómo valora la empatía como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
13	¿Cómo valora la resolución de problemas como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
14	¿Cómo valora la comunicación como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
15	¿Cómo valora el compromiso hacia integridad de los trabajadores como parte de la gestión de relaciones humanas en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Barrera Córdova, Guillermo **DNI:** 41979625

Especialidad del validador (a): Área de Economía, Oficina de Planeamiento, Área de Patrimonio, Área de Logística, Maestro en Administración con Mención en Gestión Pública

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Tarapoto, 2 de junio de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSION: Elementos del Proceso Productivo	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo valora el nivel de cumplimiento de tareas como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
02	¿Cómo valora el cumplimiento de aspectos ambientales, como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema-Yurimaguas?				X				X				X	
03	¿Cómo valora la actitud profesional para ejecutar tareas como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
04	¿Cómo valora la existencia recurrente de errores como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
05	¿Cómo valora el aprovechamiento de jornada laboral con disciplina como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
06	¿Cómo valora la iniciativa para el trabajo como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
	DIMENSION: Efectividad Productiva													
07	¿Cómo valora el cumplimiento de planes laborales del área como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
08	¿Cómo valora el cumplimiento de metas del Plan Operativo como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema - Yurimaguas?				X				X				X	
09	¿Cómo valora la oportunidad de los servicios prestados como parte del desempeño laboral en el Hospital Santa Gema – Yurimaguas?				X				X				X	

ANEXO 6: ÍNDICE DE LA V DE AIKEN
Variable 1: Gestión de Relaciones Humanas

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Aiken 90.5

Variable 2: Desempeño Laboral

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Aiken 90.5

ANEXO 7: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para la variable: **Gestión de relaciones humanas**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	70	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	70	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	15

Para la variable: **Desempeño laboral**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	70	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	70	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	15

ANEXO 8: BASE DE DATOS
Variable N° 01: Gestión de Relaciones Humanas
V1: GESTIÓN DE RELACIONES HUMANAS

N°	COMPONENTES NORMATIVOS						SUB TOTAL	DESARROLLO PERSONAL				SUB TOTAL	COMPORTAMIENTOS AFECTIVOS					SUB TOTAL	PUNTAJE TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6		P7	P8	P9	P10		P11	P12	P13	P14	P15		
1	3	4	2	2	3	4	18	3	3	3	3	12	2	2	2	3	4	13	43
2	2	1	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	42
3	4	4	3	3	3	3	20	3	3	2	3	11	3	3	3	3	4	16	47
4	4	5	4	4	4	3	24	4	4	4	5	17	4	3	4	3	4	18	59
5	3	3	2	2	2	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	32
6	3	4	3	4	4	3	21	3	3	3	4	13	4	4	4	4	3	19	53
7	3	4	3	4	4	3	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	48
8	4	4	3	3	4	3	21	3	4	2	3	12	4	4	3	4	3	18	51
9	3	3	3	4	4	4	21	4	4	4	3	15	3	4	4	4	3	18	54
10	3	4	3	2	3	3	18	4	3	4	2	13	3	3	3	3	2	14	45
11	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	45
12	3	4	3	4	3	3	20	3	4	3	4	14	4	3	4	3	3	17	51
13	3	3	3	4	4	2	19	2	2	1	2	7	2	2	3	3	2	12	38
14	2	3	2	3	2	4	16	3	4	3	2	12	4	5	2	3	4	18	46
15	3	3	4	3	4	4	21	34	4	4	4	46	3	4	4	4	4	19	86
16	4	3	3	3	4	3	20	3	4	4	3	14	3	4	4	3	4	18	52
17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	45
18	3	4	5	5	4	5	26	4	4	4	5	17	4	5	5	5	4	23	66
19	3	4	4	5	4	5	25	5	4	5	5	19	4	3	3	3	3	16	60
20	4	5	4	3	4	3	23	4	3	3	3	13	3	4	3	4	4	18	54
21	4	4	4	4	3	4	23	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	19	57
22	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	2	2	2	2	3	11	21
23	3	3	4	4	4	4	22	5	4	3	4	16	4	3	4	4	4	19	57
24	3	4	2	2	3	3	17	3	3	2	2	10	3	4	3	3	2	15	42
25	3	4	3	3	3	2	18	2	3	2	2	9	3	3	3	3	3	15	42
26	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	45
27	3	5	2	4	3	2	19	2	3	2	3	10	5	3	3	4	3	18	47
28	1	3	1	1	1	2	9	2	3	2	3	10	2	2	2	1	2	9	28
29	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	45
30	3	3	2	2	2	3	15	3	3	3	4	13	3	3	3	2	2	13	41
31	2	3	2	2	2	3	14	3	3	3	3	12	2	2	3	2	3	12	38
32	2	2	2	2	2	3	13	3	3	3	3	12	2	2	3	2	2	11	36
33	3	4	3	3	3	4	20	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	51
34	2	3	3	3	4	4	19	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	50
35	2	2	2	3	2	3	14	3	3	3	3	12	2	2	2	2	2	10	36
36	2	3	2	2	3	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	47

37	3	4	2	2	2	3	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	43
38	4	3	3	2	2	3	17	3	3	3	3	12	2	2	2	2	2	10	39
39	2	2	3	3	2	3	15	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	15	43
40	2	2	2	2	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	41
41	2	3	2	3	3	4	17	4	5	5	5	19	4	4	3	3	3	17	53
42	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	4	13	3	3	3	4	4	17	50
43	4	3	3	3	4	4	21	4	5	4	3	16	4	4	3	4	3	18	55
44	1	2	5	4	1	2	15	5	3	4	3	15	2	5	1	4	5	17	47
45	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	2	3	14	44
46	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	15	44
47	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	12	3	3	2	3	3	14	43
48	3	3	2	2	3	3	16	3	3	2	3	11	3	2	3	3	3	14	41
49	3	2	3	2	3	2	15	3	3	2	3	11	3	3	2	3	3	14	40
50	3	2	3	3	3	3	17	2	3	3	3	11	3	2	2	3	3	13	41
51	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	14	43
52	3	3	3	3	4	3	19	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	15	48
53	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	46
54	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	45
55	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	45
56	3	3	3	3	3	3	18	2	3	2	3	10	2	3	3	3	3	14	42
57	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	2	3	3	14	44
58	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	11	3	3	2	3	3	14	43
59	3	2	2	2	1	1	11	3	3	4	4	14	2	2	3	3	4	14	39
60	2	3	2	2	3	3	15	4	4	3	3	14	2	2	2	3	3	12	41
61	1	3	2	2	2	3	13	3	3	3	3	12	4	4	3	3	2	16	41
62	1	3	2	2	2	3	13	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	15	39
63	2	3	3	2	2	3	15	4	4	4	4	16	4	3	3	4	4	18	49
64	2	3	3	4	3	3	18	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	18	52
65	2	2	2	2	3	3	14	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	45
66	2	4	2	2	3	3	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	43
67	1	2	1	1	2	3	10	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	41
68	1	3	1	1	2	3	11	3	3	3	3	12	3	4	3	4	4	18	41
69	1	3	3	3	2	3	15	3	3	4	4	14	3	3	3	3	3	15	44
70	2	3	3	3	3	3	17	4	4	4	3	15	3	3	3	3	3	15	47

Variable N° 02: Desempeño Laboral

V1: DESEMPEÑO LABORAL																			
N°	ELEMNTOS DEL PROCESO PRODUCTIVO						SUB TOTAL	EFECTIVIDAD PRODUCTIVA				SUB TOTAL	CALIDAD DE PRODUCTOS					SUB TOTAL	PUNTAJE TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6		P7	P8	P9	P10		P11	P12	P13	P14	P15		
1	4	2	4	3	3	2	18	3	4	3	3	13	2	3	3	3	3	14	45
2	3	3	2	2	3	3	16	3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	16	44
3	4	4	4	2	4	4	22	4	3	4	4	15	4	4	3	3	3	17	54
4	3	4	3	3	3	3	19	3	4	3	3	13	2	3	3	3	3	14	46
5	3	2	2	2	2	2	13	2	3	3	3	11	2	3	2	2	2	11	35
6	3	4	4	3	3	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	18	55
7	4	4	3	3	4	4	22	3	3	3	4	13	4	4	3	3	4	18	53
8	3	3	3	3	3	4	19	3	3	4	3	13	4	4	3	3	4	18	50
9	4	4	4	3	3	3	21	3	4	4	4	15	4	3	3	3	4	17	53
10	3	4	3	3	4	4	21	3	3	4	3	13	2	3	3	3	4	15	49
11	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	45
12	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	4	16	4	4	3	3	3	17	55
13	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	11	4	4	3	3	2	16	45
14	4	3	4	3	3	4	21	3	2	3	3	11	4	3	3	3	2	15	47
15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	15	1	3	3	2	3	12	51
16	4	4	4	3	3	3	21	4	3	4	4	15	2	3	4	4	4	17	53
17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	45
18	4	4	4	2	4	4	22	4	4	4	4	16	5	4	3	3	4	19	57
19	3	4	3	4	3	3	20	4	4	4	4	16	3	4	3	4	3	17	53
20	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	14	3	4	4	3	4	18	56
21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	60
22	2	2	2	2	2	3	13	2	1	2	2	7	2	2	1	2	2	9	29
23	5	3	5	3	5	4	25	4	5	4	4	17	3	4	3	3	4	17	59
24	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	12	4	4	3	2	3	16	45
25	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	16	3	4	3	3	3	16	55
26	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	45
27	3	4	3	3	2	2	17	3	3	4	4	14	4	4	2	4	4	18	49
28	3	3	3	1	1	2	13	2	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	27
29	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	45
30	3	3	4	3	3	3	19	3	2	4	3	12	2	2	2	2	2	10	41
31	4	3	4	3	2	3	19	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	15	48
32	3	3	3	2	3	3	17	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	15	46
33	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	4	16	2	3	3	3	3	14	49
34	3	3	3	3	3	3	18	4	4	4	4	16	2	3	3	3	3	14	48
35	4	3	3	3	2	3	18	3	3	3	3	12	2	3	3	2	2	12	42
36	4	3	4	3	2	3	19	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	15	48

37	4	3	4	2	2	3	18	4	4	4	3	15	2	3	3	3	3	14	47
38	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	2	11	2	3	2	3	3	13	44
39	4	3	3	3	2	3	18	5	5	4	4	18	2	3	3	3	3	14	50
40	4	2	4	2	2	5	19	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	15	48
41	3	3	4	3	3	4	20	4	4	4	4	16	2	3	2	3	3	13	49
42	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	4	13	3	3	3	4	4	17	50
43	3	4	4	3	4	4	22	3	4	3	3	13	4	4	3	3	3	17	52
44	3	3	3	4	2	3	18	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	4	36
45	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	60
46	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	60
47	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	59
48	3	2	3	3	3	3	17	2	3	3	2	10	3	3	3	3	3	15	42
49	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	11	3	3	2	3	3	14	43
50	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	11	3	3	2	3	3	14	43
51	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	2	3	3	14	44
52	4	3	4	3	3	3	20	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	15	49
53	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	47
54	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	45
55	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	16	46
56	3	3	4	3	3	3	19	4	4	3	3	14	4	4	3	3	3	17	50
57	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	60
58	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	15	4	4	3	3	4	18	57
59	4	3	3	3	3	3	19	4	5	5	5	19	4	4	4	4	4	20	58
60	4	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	16	2	3	3	3	3	14	50
61	4	3	3	3	2	3	18	3	3	3	3	12	2	2	2	2	2	10	40
62	4	3	3	3	4	4	21	4	4	4	4	16	3	3	2	2	2	12	49
63	4	4	3	2	3	3	19	4	4	3	3	14	2	3	4	4	4	17	50
64	4	2	3	3	3	3	18	4	5	5	5	19	2	3	4	4	5	18	55
65	4	2	3	3	3	3	18	4	4	2	2	12	2	3	2	3	2	12	42
66	2	2	3	2	3	3	15	3	3	3	3	12	2	2	2	2	2	10	37
67	3	2	4	2	2	2	15	3	3	3	3	12	2	3	2	2	3	12	39
68	4	4	3	3	3	3	20	4	3	3	3	13	2	3	3	3	3	14	47
69	3	3	4	2	3	4	19	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	54
70	4	2	4	3	4	4	21	3	3	3	3	12	3	4	4	3	3	17	50

ANEXO 09: AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20493998472
Hospital Santa Gema de Yurimaguas	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI:
M.C. Jorge Alberto Mercado Seancas	80321802

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación:	
Gestión de Relaciones Humanas y Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas - 2023	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos:	DNI:
Iris Gabriela Cabrera Dávila	70163490

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: 

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión de Relaciones Humanas y Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas-2023", cuyo autor es CABRERA DÁVILA IRIS GABRIELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 14:28:21
SANCHEZ DAVILA KELLER DNI: 41997504 ORCID: 0000-0003-3911-3806	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZDA2081 el 04-08-2023 21:37:31

Código documento Trilce: TRI - 0640987