



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Perfiles de puestos y su relación con el desempeño de los trabajadores del
Hospital III Emergencias Grau, La Victoria- Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Gomez Calderon, Nilda Soraida (orcid.org/0000-0002-9549-4562)

Muñoz Caceres, Yenny Maribel (orcid.org/0000-0002-1256-8141)

ASESOR:

Mg. Ruiz Villavicencio, Ricardo Edmundo (orcid.org/0000-0002-1353-1463)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación el cual refleja el esfuerzo, la perseverancia y sacrificio es dedicado a nuestra familia quienes supieron estar en nuestra lucha diaria por culminar este trabajo, siendo ellos el pilar fundamental para que los resultados encontrados en este trabajo hayan sido los deseados, a la vez agradecer infinitamente a Dios por ser nuestro guía en todo nuestro proceso profesional.

Agradecimiento

Con profundo sentimiento agradezco a Dios por habernos guiados por el camino de la felicidad hasta ahora, a nuestros docentes y asesor quienes con entrega transmitieron sus conocimientos, los mismos que han sido útiles para el éxito hoy alcanzado por el apoyo incondicional que tuvieron con nosotros durante el proceso de nuestro trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variable y operacionalización:	17
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilida.....	19
3.5. Procedimiento.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52

Índice de tablas

Tabla 1: Fiabilidad de la variable perfiles de puesto.....	23
Tabla 2: Alpha de cronbach para la variable perfiles de puesto.....	23
Tabla 3: Fiabilidad de la variable desempeño laboral.....	24
Tabla 4: Alpha de cronbach para la variable desempeño laboral.....	24
Tabla 5: Tabla de frecuencia de la variable perfiles de puesto.....	24
Tabla 6: Frecuencias de la dimensión: Aplicación de los conocimientos adquiridos.....	25
Tabla 7: Frecuencias de la dimensión: Nivel educativo.....	26
Tabla 8: Frecuencias de la dimensión: Destreza.....	27
Tabla 9: Frecuencias de la dimensión: Formación.....	28
Tabla 10: Frecuencias de la dimensión: Cumplimiento de las características del colaborador..	29
Tabla 11: Tabla de frecuencias de la variable desempeño laboral.....	30
Tabla 12: Frecuencias de la dimensión productividad.....	31
Tabla 13: Frecuencias de la dimensión cumplimiento de tareas.....	32
Tabla 14: Frecuencias de la dimensión cumplimiento de tareas.....	33
Tabla 15: Prueba de normalidad para la variable perfiles del puesto.....	35
Tabla 16: Prueba de normalidad para la variable desempeño laboral.....	35
Tabla 17: Prueba de hipótesis general.....	36
Tabla 18: Prueba de hipótesis específica 1.....	37
Tabla 19: Prueba de hipótesis específica 2.....	38
Tabla 20: Prueba de hipótesis específica 3.....	39
Tabla 21: Prueba de hipótesis específica 4.....	40
Tabla 22: Prueba de hipótesis específica 5.....	41
Tabla 23: Tablas cruzadas para la variable Perfiles de Puesto y el Desempeño laboral.....	42

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Tablas cruzadas de variables.....	42
Figura 2: Tablas cruzadas para las variables Perfiles de puesto y la Productividad.....	43
Figura 3: Tablas cruzadas para la dimensión Perfiles de Puesto y el Cumplimiento de tareas...	43
Figura 4: Tablas cruzadas para la dimensión Perfiles de puesto y Civismo.....	44

Resumen

La investigación tuvo como finalidad describir en qué medida los perfiles de puesto se relaciona con el desempeño de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria 2019. La metodología usada fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental y transversal con un enfoque cuantitativo de tipo correlacional. La población estuvo constituida por 60 trabajadores del área administrativa, de las cuales, mediante la muestra probabilística se estableció que fueron 52. Se diseñaron dos instrumentos para recopilar los datos de la muestra, cada uno de ellos con 30 preguntas, los cuales obtuvieron el Alpha de Cronbach de 0,809 para la variable perfiles de puesto y 0,819 para el desempeño laboral. Los resultados obtenidos del análisis por intermedio del estadígrafo R de Pearson fue para la hipótesis general de 0,978 para el coeficiente de correlación y el valor $p=0,000$; rechazado la hipótesis nula y aceptando que existe relación positiva media entre las variables de estudio. Por lo tanto, se concluye, que existe relación media entre las variables perfiles de puesto y su relación con el desempeño laboral.

Palabras clave: Formación, nivel educativo, cumplimiento de tareas, destreza, colaborador.

Abstract

The purpose of the research was to describe to what extent the job profiles is related to the performance of the workers of the Hospital III Emergencias Grau, La Victoria 2019. The methodology used was applied, with a non-experimental and cross-sectional design with a quantitative correlational approach. The population consisted of 60 workers in the administrative area, of which, through the probabilistic sample, it was established that there were 52. Two instruments were designed to collect the data of the sample, each of them with 30 questions, which obtained Cronbach's Alpha of 0.809 for the variable job profile and 0.819 for job performance. The results obtained from the analysis by means of Pearson's R statistic were for the general hypothesis of 0.978 for the correlation coefficient and the value $p=0.000$; rejecting the null hypothesis and accepting that there is an average positive relationship between the study variables. Therefore, it is concluded that there is an average relationship between the variables job profiles and their relationship with job performance.

Keywords: Training, Educational level, Task fulfillment, Skill, Collaborator.

I. INTRODUCCIÓN

La tendencia actual se centra en potenciar las capacidades del llamado talento humano, lo cual es importante para el desarrollo de las organizaciones. Adicionalmente, desde una perspectiva teórica, se discute el capital humano, el cual permite estimar el valor considerado por algunas teorías de gestión, por lo que la administración pública o los servicios que prestan estos individuos son importantes para que las actividades productivas de la organización crezcan. Dado que los empleados son el componente más crucial de una organización y son los que permiten llevar a cabo las operaciones, tanto las empresas públicas como las privadas deben disponer de los recursos necesarios para garantizar prestaciones y ofrecer servicios que fomenten la satisfacción del personal. Los empresarios deben buscar candidatos que se ajusten a los requisitos laborales de cada puesto (Fernández y Almeida, 2011).

Es crucial crear perfiles de puesto acordes con los avances tecnológicos de la organización porque, en parte, todas las organizaciones luchan con estos cargos que ocupan sus empleados, muchos de los cuales no se ajustan a los perfiles laborales establecidos desde la perspectiva moderna de la gestión de recursos humanos.

Hoy en día, las empresas deben adoptar estrategias que den resultados con mayor productividad, eficiencia y eficacia. Una de estas estrategias es el modelo de perfiles de competencias, que se basa en conocimientos, habilidades y actitudes. Mediante la aplicación de esta herramienta de apoyo, las empresas pueden establecer el perfil adecuado de las personas que desempeñarán una función específica: trabajadores altamente calificados que están preparados para cumplir las normas de rendimiento en curso.

Asimismo, Korunka et al. (2019), mencionan que los cambios repentinos de los mercados están haciendo que el mundo sea más competitivo y global. Como consecuencia, las organizaciones deben reunir los requisitos y calificaciones para las nuevas tecnologías de forma más rápida y asequible. Lo más importante es gestionar bien los perfiles profesionales, teniendo en cuenta el rendimiento laboral.

Por otra parte, Catanzariti (2011), afirman que el rápido avance de la tecnología ha tenido un gran impacto en diversos campos, incluido el de los RRHH. En este panorama de contratación tan competitivo, es crucial que las empresas

aprovechen las ventajas y beneficios que ofrece el progreso tecnológico. Además, Guerrero et al. (2013), manifestaron que, 129 organizaciones del sector textil, solo el 12% aplicaban la gestión por competencias. En comparación, el sector financiero contaba con una media del 43% de empresas que adoptaban este enfoque, con un total de 30 empresas que lo hacían. Según los resultados de la encuesta, se ha observado que la adopción de la gestión por competencias ha dado lugar a una mejora del rendimiento y a importantes contribuciones a las empresas. Cuando se trata de la escala internacional en las organizaciones, el perfil del cargo es crucial para garantizar el nivel adecuado de rendimiento que ayude a cumplir las metas de planteadas por la empresa, ya sea pública o privada.

Grimaldi et al. (2018), manifestaron que el papel de los empleados y su nivel de motivación en diversas instituciones de todo el mundo es crucial para el funcionamiento eficaz de la organización.

Asimismo, Haoping (2009), afirma que estos nuevos perfiles se han creado para servir de herramienta crucial en la gestión del personal dentro de las empresas. Abordan los retos a los que se enfrentan las organizaciones que operan en contextos complejos, en los que hay una gran demanda de profesionales y semiprofesionales. Por otro lado, Martin (2017), precisó que se han producido cambios y problemas significativos que han repercutido en el rendimiento del perfil profesional. Resulta especialmente preocupante comprobar que los principales problemas se dan a nivel profesional, con una clara disparidad de género en la baja participación dentro de la organización. Además, cabe destacar que tres de cada cinco trabajadores son incapaces de aplicar las políticas propuestas por la organización.

A nivel Nacional, Birnbaum y Somers (1986), mencionan que tanto las organizaciones públicas como las privadas utilizan diversos métodos y procedimientos para evaluar el rendimiento de sus empleados. Esto les permite calibrar el nivel de crecimiento de su plantilla, lo que tiene un importante valor estratégico para las empresas. Aunque los métodos tradicionales de examen de la conexión entre las actitudes laborales y el rendimiento en el trabajo no han indicado que las percepciones de las tareas y las reacciones ante el trabajo se deriven del flujo de experiencia de un individuo o de la alineación de las necesidades y el

trabajo, el alto nivel de competencia dentro del entorno en el que se cultivan puede conducir a una mejora de la productividad y a una mayor calidad del servicio.

En la actualidad, muchas empresas crean programas de formación que abarcan una amplia gama de temas, tanto generales como específicos. El objetivo es ayudar a los empleados a mejorar sus conocimientos y habilidades, transformándolos en última instancia en activos valiosos para la organización. Esto se considera una inversión rentable para la empresa. Al centrarse en mejorar las competencias y habilidades de su personal. La utilización extensiva de un sistema de gestión del conocimiento tiene un impacto beneficioso en la productividad laboral, y los cuatro factores situacionales moderan esta conexión en relación con la adopción de una combinación de métodos cuantitativos de investigación entre los empleados (Xiaojun, 2017).

Al crear evaluaciones, se anima a los empleados a cumplir los requisitos de su puesto de trabajo. Esto ayuda a las organizaciones a identificar áreas de mejora y a desarrollar programas de formación para perfeccionar sus competencias generales y habilidades específicas. En un estudio que se realizó en la Dirección General de Transporte y Comunicaciones en el departamento de San Martín, Perú, mostraron que el Desempeño Laboral (DL) de los empleados estaba por debajo de lo esperado en relación con las tareas y responsabilidades asignadas. Las estadísticas revelaron que el Plan de Gestión Institucional fue seguido con éxito, con el 71% de las metas alcanzadas satisfactoriamente. Sin embargo, se observó que el desempeño de los colaboradores no estuvo a la altura de años anteriores (Castro y Chávez 2017).

A nivel local en el Hospital III Emergencias Grau, se observó la problemática con respecto a la prestación de los servicios. Recurrentemente se presentan distintos problemas en relación al cumplimiento y funciones asignadas, las cuales están asociadas a la falta de conocimiento, nivel educativo, destrezas y formación del personal, sin dejar de mencionar que la asignación de puestos, están dadas a personas que no cumplen con las características que debería presentar el colaborador en dicha área de trabajo. Las plazas de trabajo son ocupadas por los funcionarios que carecen del conocimiento y la experiencia necesaria para desempeñar este cargo. Los resultados muestran que frecuentemente no se logra cumplir con los objetivos de las distintas áreas, las cuales, inciden en la gestión de

las mismas, también se corrobora que el DL es deficiente, un ejemplo de ello, se puede observar en el trámite documentario, se retrasa mucho el proceso de atención hacia los pacientes. Por consiguiente, se pudo conocer que en muchas áreas no cumplen con los perfiles de puesto requeridos, lo cual genera que no se desarrolle con éxito la prestación de servicios planteadas por la institución.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro del ámbito internacional, Henríquez y Soto (2016) sobre roles laborales en Agunsa, Chile. Implementación de un modelo de gestión basado en competencias. El estudio utilizó un enfoque práctico, un diseño de investigación descriptivo y un diseño no experimental. Como responsable de marketing, es importante contar con un proceso formal de reclutamiento y selección para evaluar las competencias y cualificaciones necesarias de los candidatos potenciales para el puesto. Llegó a la conclusión de que existe un ciclo continuo, en el que todo cambia continuamente. Es crucial evaluar y ajustar constantemente la organización a los distintos cambios que se producen en el entorno.

Torres y Zegarra (2014) buscaron determinar la correlación entre la gestión del talento humano y el DL de los trabajadores en Puno. La investigación realizada fue de carácter básico, utilizando un diseño correlacional general no experimental. Se empleó un enfoque cuantitativo, utilizando un muestreo probabilístico y estratificado. El estudio incluyó un total de 133 profesores bolivarianos, que representaban la muestra y la población. Se realizó un análisis utilizando el estadístico de Pearson y la "t" de Student para determinar la correlación entre las variables. Este análisis también proporcionó información sobre el instrumento y el cuestionario utilizados. Los resultados del estudio indican una fuerte correlación ($r = 0,828$) y un alto nivel de significación estadística ($t = 16,90$) entre las variables.

En su investigación, Oña (2013) buscó crear perfiles de responsabilidades basados en competencias para la empresa Humana S.A. La metodología de investigación empleada en este estudio se categoriza como descriptiva. Se utilizó la técnica de cuestionario con un tamaño de muestra de 50 individuos, representando una población de 200 empleados de Humana S.A. El enfoque de esta investigación es dar cuenta detallada de las competencias dentro de la empresa. De este modo, podremos adaptarnos mejor al panorama siempre

cambiante de las competencias empresariales. Este enfoque nos permite aplicar medidas que fomenten el desarrollo de las competencias y los conocimientos de los participantes. De modo que, la empresa seguirá controlando los progresos y previendo resultados positivos.

Asimismo, Ayala et al. (2011) llevaron a cabo un estudio de investigación con el objetivo de crear perfiles laborales dentro del ámbito de los recursos humanos que permitiera implementar medidas significativas para potenciar el desarrollo profesional de los individuos en su formación. Los datos fueron recogidos de un grupo de cincuenta y cuatro individuos, formado por profesores, profesionales y quince organizaciones. El estudio siguió un diseño descriptivo, no experimental. Este instrumento utiliza un sistema de recogida de datos basado en un proceso de indagaciones presentadas en forma de cuestionario.

De acuerdo al ámbito local, García (2017), buscó conocer la correlación entre la adherencia al perfil laboral y el DL de los profesionales de la salud del centro médico universitario de la Universidad Nacional de San Martín en el año dos mil dieciséis. El estudio empleó un enfoque práctico, específicamente un diseño transversal no experimental con un nivel de correlación descriptivo. La población estuvo conformada por veinticuatro personas y una muestra de veinticuatro empleados. La encuesta sirvió de herramienta para la recopilación de datos. Según los resultados, se ha observado que la mitad de los empleados sólo cumplen parcialmente las cualidades necesarias para el puesto, mientras que la otra mitad no se ajusta a los criterios del puesto evaluado. La investigación muestra que la descripción del puesto no tiene un impacto directo en el rendimiento laboral de los empleados del Centro Médico NSM, según la mayoría de los trabajadores (79,2%).

Por otro lado, Blas (2017) su objetivo de trabajo fue investigar la relación entre los perfiles del puesto y la competencia de DL entre los empleados de la trayectoria de salud V Lima Metropolitano en el dos mil diecisiete. El diseño de investigación utilizado fue no experimental, con un enfoque principal en el establecimiento de correlaciones. Involucró a una población de mil ciento diez personas, con una muestra de cincuenta y seis trabajadores de la organización mencionada. Se empleó una encuesta como herramienta de investigación, compuesta por veintiocho preguntas presentadas en una escala de Likert. Los resultados revelaron una correlación notable entre los factores.

Asimismo, Inca (2015) tuvo como fin explorar la relación entre la gestión del talento humano y el DL dentro de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Para la recolección de datos se usó una encuesta que contenía treinta y cinco preguntas para cada variable. Para la evaluación del factor GTH se aplicó un cuestionario de doce preguntas. Estas preguntas fueron diseñadas para evaluar el DL utilizando una escala tipo Likert, resultando un total de seis preguntas. La validez y fiabilidad del instrumento se confirmaron mediante el coeficiente alfa de Cronbach, revelando una relación significativa entre la gestión del talento humano y el DL en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Oscoco (2015) buscó examinar la correlación entre dos elementos: la GTH y el desempeño del personal en la Municipalidad Distrital de Pacucha. El diseño del estudio fue no experimental y se enmarcó en la categoría de "transversal correlacional." Los hallazgos indican que cuarenta y ocho con seis por ciento de los trabajadores considera que la municipalidad sí realiza planificación de personal, mientras que el cuarenta y cinco con siete por ciento de los trabajadores afirma que los programas de personal sólo se implementan ocasionalmente. Según las pruebas de rendimiento, una parte significativa de los trabajadores, concretamente el 34,3%, demuestra un buen rendimiento de forma sistemática. Se ha determinado que existe una correlación entre la gestión del talento humano y el DL.

Por otro lado, Flores (2017) tuvo como objetivo examinar la conexión entre el cumplimiento de los requisitos laborales y la percepción de remuneraciones entre los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas durante el año 2018. La metodología de investigación empleó un diseño no experimental con un enfoque descriptivo correlacional. El estudio incluyó una población de 74 individuos, con un tamaño de muestra de 62 trabajadores municipales. Se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de información. El resultado fue que cuanto más se cumplían los requisitos del puesto, mayor era el reconocimiento de la compensación. Aproximadamente el 45% de las personas no cumplían los criterios del puesto, ya que no reunían las cualificaciones necesarias para la función específica. Además, alrededor del 52% de los empleados se mostraron insatisfechos con el paquete retributivo.

Ibáñez (2011) proporcionó una descripción del perfil del puesto, similar al perfil ocupacional del puesto vacante. Esta descripción esboza un procedimiento

para determinar los requisitos y evaluaciones personales necesarios para que el empleado desempeñe eficazmente las tareas que se le asignen en la empresa. El perfil profesional sirve como una herramienta conveniente para gestionar las cualificaciones necesarias y las expectativas de los solicitantes de acuerdo con las políticas de la empresa.

Hoy en día, el perfil del puesto se ha convertido en una valiosa herramienta de gestión de los recursos humanos. Ayuda a recopilar los requisitos personales necesarios para que los empleados desempeñen sus funciones con eficacia dentro de la empresa. De este modo, podemos establecer una comprensión clara de las expectativas de la organización con respecto a los empleados o personas que desempeñan esta función.

Según Collins (2018), comprender y comunicar el funcionamiento del lugar de trabajo es crucial para aplicar y difundir las estrategias organizativas. Esta herramienta proporciona una visión general de sus aplicaciones y beneficios. Para garantizar un rendimiento laboral excelente, los empleados serán recompensados con una remuneración competitiva.

Los requisitos del puesto han evolucionado y ahora exigen un mayor nivel de competencias y habilidades a los candidatos desde el 2009. El perfil necesario para Twitter y Facebook exige algo más que habilidades y competencias. Requiere brillantez personal, capacidad analítica y una curiosidad natural y aprecio por los valores (Mañas y Jiménez, 2019).

En cuanto a la primera dimensión, utilización de los conocimientos adquiridos, encuentra conexiones con los conocimientos previos obtenidos en puestos anteriores que ocupó mientras prestaba servicio. Así pues, es crucial potenciar las capacidades y esforzarse por alcanzar el máximo nivel de rendimiento en su función. No obstante, su rendimiento se evalúa en base a la duración de su experiencia en diversas tareas, que abarca la variedad de trabajos que ha realizado (Ibáñez, 2011).

En cuanto al primer indicador, experiencia necesaria, este aspecto hace hincapié en la importancia de los conocimientos y las aptitudes. Se refiere al acto de observar o ser consciente de algo, que se adquiere a través de la experiencia práctica o de otros campos en los que se tiene un amplio historial laboral. El conocimiento se encuentra como segundo indicador, desde una perspectiva

administrativa, estos pueden considerarse un conjunto de conceptos abstractos que se acumulan a través del proceso de prestar atención y adquirir experiencia. El tercer indicador, conocido como categoría profesional, se refiere a las aptitudes y la formación del trabajador. Se utiliza para clasificar el trabajo específico que debe realizarse.

El autor aborda la segunda dimensión, que se refiere al nivel educativo y a las etapas educativas a las que debe ajustarse el colaborador. Cada nivel educativo requiere la aprobación en distintas etapas de la vida para que los participantes obtengan el grado correspondiente. Estos grados representan los niveles de educación que han alcanzado los individuos, empezando por el nivel básico y avanzando hacia niveles superiores, en los que los trabajadores adquieren conocimientos (Ibáñez, 2011).

Como primer indicador, se sugiere considerar la formación académica, este aspecto evalúa el nivel avanzado de educación alcanzado por un individuo más allá de sus estudios académicos. El segundo indicador, describe cómo se utiliza el nivel de rendimiento para demostrar el grado de consecución de los objetivos. Influye en el comportamiento profesional y en el valor o ventaja del resultado. El tercer indicador es conocimientos intelectuales, que está vinculado a la comprensión y entendimiento de diversas materias, ideas, teorías y sus explicaciones e interpretaciones.

La destreza es la tercera dimensión. Hace mención a la capacidad del colaborador para ejecutar eficazmente su trabajo, demostrando competencia y destreza en sus tareas (Ibáñez, 2011).

Como primer indicador, las aptitudes de los trabajadores se refieren a las cualidades que tienen ciertos miembros del equipo para llevar a cabo diversas tareas o responsabilidades dentro de la empresa. El segundo indicador se refiere al nivel de pericia del trabajador, que viene determinado por sus experiencias anteriores y su capacidad para realizar una tarea específica con eficacia y sin esfuerzo. El tercero, es tener en cuenta es la dedicación y la participación activa. Los empleados deben tener ambición, dedicación y participación activa en la empresa. Por lo tanto, es crucial tener un fuerte impulso y demostrar voluntad de progresar. La habilidad hace referencia a la capacidad del colaborador para realizar eficazmente su trabajo, demostrando competencia y destreza en sus tareas.

La cuarta dimensión se trata de la formación, que es relacionada con el trabajo y que sirve como representación visual de las habilidades y conocimientos necesarios para destacar en la profesión (Ibáñez, 2011).

Según Sewilam (2017), para abarcar todas las funciones técnicas implicadas en la formación, fue esencial identificar aproximadamente treinta puestos de trabajo diferentes. A continuación, se implantó un método de formación centrado en las aptitudes y habilidades. Se creó un nuevo método de evaluación que consiste en comparar los niveles de aptitud de los empleados con el nivel de competencia esperado para sus respectivos puestos. Como primer indicador una forma de determinar el nivel de formación de una persona es examinar su historial académico. Como segundo indicador está en evaluar el rendimiento laboral del empleado y su capacidad para actualizar y completar las labores establecidas a su puesto. Asimismo, como tercer indicador, están las funciones del trabajador, que engloban las tareas y responsabilidades que el trabajador debe cumplir en el desempeño de su trabajo.

En cuanto a la quinta dimensión, observamos la encarnación de los atributos de un miembro del equipo, indica las cualidades únicas que posee cada trabajador individual. Estas características sirven para establecer su legitimidad y diferenciarse de otros colaboradores y entidades (Ibáñez, 2011).

En su estudio, Kampkötter et al. (2018) destacan el impacto positivo de la rotación laboral en el rendimiento de los empleados. Sugieren que las empresas deberían priorizar la programación de rotaciones laborales para garantizar que los empleados rindan constantemente a un alto nivel. Además, destacan la importancia de cultivar la adaptabilidad ante los cambios rutinarios.

Pereda y Berrocal (2010), indicaron que las descripciones de los puestos de trabajo describen las aptitudes y capacidades necesarias que deben poseer los candidatos para desempeñar con éxito las tareas asignadas de forma competente, eficiente y segura, cumpliendo al mismo tiempo las expectativas y requisitos de la función. En otras palabras, la descripción del puesto describe las cualificaciones necesarias para llevar a cabo con éxito las tareas y responsabilidades asignadas. Estas cualificaciones suelen basarse en la experiencia, la iniciativa y la educación obtenidas durante la formación profesional.

De esta manera Isaza et al. (2019), Los perfiles de los puestos sirven como esquema completo de las tareas y responsabilidades que se asignarán al candidato para que las desempeñe con eficacia.

Sin embargo, Beard y Williams (2010) indican que el perfil profesional se refiere a la descripción de las funciones actuales dentro del sector empleador, que desempeñan o se espera que desempeñen personas de entre 40 y 49 años de edad que son parte de los miembros de la ABWA.

Asimismo, en las teorías relacionadas al tema planteamos a Fernández (2017), quien explicó que un perfil de puesto (PP) es esencial para contratar a personas. En él se describen las funciones y responsabilidades necesarias para determinadas actividades dentro de la empresa. Los responsables determinan los tipos de puestos y las competencias necesarias. En pocas palabras, son explicaciones detalladas de las obligaciones, responsabilidades y cualidades asociadas a una función concreta dentro de la organización.

Desde la perspectiva de Smith (2016), afirma que la descripción del puesto describe las cualidades y aptitudes específicas que se exigen a los nuevos aspirantes a la organización, que LinkedIn promociona como plataforma para la creación de redes profesionales.

Asimismo, SERVIR/GDSRH N° 001-2013- (2013) indicó que el PP es una herramienta creada para alinearse con los objetivos y la misión de la organización con el fin de desarrollar el manual de PP para la empresa. En esencia, describe las cualidades y competencias necesarias para que un trabajador desempeñe eficazmente una función determinada.

También, Prakash et al. (2016), mencionaron acerca del papel de un trabajador con discapacidad consiste en recabar la información necesaria del solicitante y su perfil, incluida la naturaleza y el alcance de su discapacidad, para llevar a cabo eficazmente las tareas requeridas.

El artículo de Novo et al. (2018) examinaron el impacto del género en las descripciones de los puestos de trabajo de las personas que desempeñan funciones directivas y de alta dirección. El autor presenta un nuevo aspecto denominado "función del puesto" que incluye una serie de tareas destinadas a cumplir los objetivos de la organización, diferenciándolo de otros aspectos. Se realiza un análisis para determinar las acciones necesarias para cumplir los

requisitos. Como primer indicador, el autor sugiere el propósito del rol, que define esencialmente la razón de ser. Las competencias como una segunda dimensión son las cualidades únicas que los individuos desarrollan a través de la práctica constante. En última instancia, como tercer indicador, las competencias se refieren a la combinación única de características personales, incluidas las aptitudes y actitudes, que contribuyen a un rendimiento laboral excepcional dentro de una empresa.

Según Díaz (2011), el puesto se compone de diversos conocimientos adquiridos a través de la experiencia y las competencias profesionales. Con el tiempo, el aspirante desarrolla actitudes que lo hacen más eficaz en el desenvolvimiento de las funciones dadas. Por lo tanto, el ejercicio de las actividades ocupacionales está influenciado por el contexto específico en el que se practican.

Abundado al respecto, Diéguez et al. (2014), en su artículo precisan que El perfil profesional de un traductor requiere un gran dominio de al menos 2 o 3 idiomas. En cuanto al primer aspecto, el autor habla de la importancia de la formación profesional, que engloba todas las formas de estudio destinadas a ayudar a las personas a incorporarse o progresar en el mundo laboral. El objetivo es mejorar los conocimientos y habilidades de cada uno. Del mismo modo, se destaca el aumento de las tasas académicas como un paso necesario y crucial para prepararse para una carrera profesional. En el segundo aspecto, el autor discute la importancia de tener conocimientos en áreas técnicas relevantes para la administración pública. Además, destaca la importancia de la competencia intelectual, que engloba diversas habilidades y destrezas esenciales para llevar a cabo tareas específicas. Sin embargo, el valor del rendimiento laboral viene determinado por el grado en que los empleados cumplen sus objetivos, en función de las responsabilidades y requisitos de sus puestos, y alcanzan con éxito sus metas.

Salgado et al. (2019), sostuvieron que la empresa al aplicar rotaciones de trabajo ayuda a los empleados a mejorar sus competitividades y garantizar su excelente rendimiento en los distintos puestos asignados.

Del mismo modo Robbins y Judge (2011), afirmaron que evaluar el rendimiento de un empleado implica valorar su DL pasado y presente. Es importante que los trabajadores reciban la formación y la motivación adecuadas

para alcanzar sus objetivos personales y profesionales, al tiempo que contribuyen activamente a la organización. Los autores discuten la importancia del rendimiento laboral en una organización y subrayan la necesidad de un entorno de trabajo positivo y satisfactorio. Esto es crucial para garantizar que los empleados sean capaces de desempeñar sus funciones con eficacia y eficiencia.

En el estudio de Kahya de 2018, evaluó el DL examinando cómo los empleados realizaban sus tareas a través de once factores diferentes de evaluación del trabajo. Se creó una puntuación compuesta combinando estos tres componentes para determinar un nivel salarial. Este sistema se introdujo en una empresa manufacturera de tamaño medio para abordar cuestiones relacionadas con la baja productividad y los comportamientos negativos que afectan a la organización. Estos comportamientos incluyen el robo, los daños a la propiedad de la empresa, la agresión a los compañeros y el abandono frecuente del puesto de trabajo durante las horas de trabajo. En cuanto al indicador principal, las sanciones, son el resultado del impacto o comportamiento de los empleados. El segundo indicador, las recompensas, se refiere a las personas que reciben reconocimiento por sus logros en relación con el tercer indicador, los resultados. Alguien anticipa el reconocimiento por su duro trabajo y compromiso en relación con el cuarto indicador. Se trata de los recursos y servicios prestados por los individuos que benefician a la sociedad.

Con respecto a la segunda dimensión, realización de tareas, es crucial para cualquier líder o gestor que supervise un equipo reconocer el rendimiento. Esta evaluación está estrechamente vinculada a las deducciones, por lo que es esencial que los directivos y los empleados evalúen su rendimiento en sus respectivas áreas. Es importante determinar hasta qué punto pueden ejecutar programas de instrucción que les permitan utilizar sus habilidades y mejorar sus puntos débiles.

En su estudio, Rodríguez y Rebelo (2009) exploraron cómo las muestras de trabajo y la experiencia laboral están conectadas con el rendimiento en la tarea. Descubrieron que estas medidas, junto con otros aspectos técnicos intrínsecos del trabajo, están interrelacionadas. Sin embargo, prevemos que no habrá una correlación significativa entre el rendimiento contextual y las TMT. Los autores discuten el avance de sus tareas y evalúan el rendimiento del trabajador en función

de sus actividades consecutivas, asegurándose de que se reconoce su labor continua.

Según McGrandle (2019), trata el tema de la satisfacción laboral en la función pública, argumenta que crear un entorno de trabajo positivo y mejorar la satisfacción laboral es una tarea compleja debido a diversos factores. La gestión eficaz de los RR.HH. es crucial para mejorar la satisfacción laboral. El responsable del departamento debe comunicar eficazmente y proporcionar los recursos necesarios para un rendimiento óptimo del empleado. Este rendimiento se mide por la capacidad del trabajador para lograr con éxito el resultado deseado. La eficiencia en el trabajo se refiere a la capacidad de un individuo para llevar a cabo eficazmente sus tareas y lograr los resultados deseados, en relación con un indicador de rendimiento específico. Los objetivos son pasos que hay que dar para completar lo que se ha iniciado.

Por otro lado, Bohlmann (2018), menciona que reconocer la importancia de cómo se comportan los empleados y sus valoraciones generales del rendimiento laboral en relación con el desempeño de sus tareas condujo a un aumento de las contribuciones de los empleados al rendimiento laboral general.

En relación al artículo Jong (2019), analiza cómo influye la formalización en el rendimiento de las tareas de los trabajadores de diversas organizaciones, utilizando como participantes una muestra de empleados. En concreto, se centra en el cuarto indicador. Es importante dedicarse plenamente a las tareas que se realizan a diario, sobre todo en relación con el quinto indicador, la innovación en el trabajo, que se refiere a la capacidad de las personas para idear soluciones creativas para organizar su trabajo. También se considera el sexto indicador. Resolución de problemas: Es lo que hace todo individuo capaz de aportar soluciones concisas.

En cuanto al séptimo indicador, que es la producción se utiliza para evaluar la eficacia del personal, junto con la tercera dimensión: El concepto de civismo, que gira en torno a la interacción entre varios individuos. Actualmente, cabe destacar que el empleado demuestra una auténtica excelencia dentro de la empresa. Esta excelencia se refleja en su compromiso con la defensa de los valores de la empresa y en su disposición a aportar comentarios constructivos con la única intención de mejorar el funcionamiento de la empresa y alcanzar los objetivos tanto personales

como de la organización. Los autores sugieren que el civismo es un entorno profesional en el que los empleados pueden crecer y hacer valiosas aportaciones para alcanzar los objetivos institucionales. Destacan la importancia de ofrecer apoyo y un trato especial a los compañeros para fomentar un ambiente de trabajo positivo. A la luz de esto, recomiendan expresar opiniones genuinas sobre el área de trabajo en relación con el primer indicador, interacciones entre individuos; segundo indicador, empatía, tercer indicador: puntualidad, cuarto indicador, ser puntual en nuestro lugar de trabajo y alguien que siempre está dispuesto a colaborar en lo que respecta es el quinto indicador. Estar asociado a nuestra empresa es un aspecto constante de nuestra identidad.

Werther, et al (2014), recalca que la evaluación del rendimiento es un método utilizado para valorar el rendimiento de un empleado y determinar su compromiso con la empresa. Incluye un componente que determina su continuidad en la empresa. Es la etapa en la que se destaca el rendimiento del trabajador y se evalúa su contribución a los objetivos de la empresa, determinando su continuidad en el empleo. El autor en cuestión distinguió entre dos dimensiones, que son las siguientes: Destacar la contribución y el éxito en la consecución de los objetivos de la empresa, concretamente en lo que se refiere al aspecto principal de la creación de valor

Según Bohlander y Snell (2013), mencionan la importancia del rendimiento laboral, este es fundamental para el triunfo de una empresa. Hacen hincapié en la necesidad de evaluar y mejorar los procesos de la empresa mediante un proceso de evaluación adecuado. Esto implica que los directivos analicen el rendimiento de los empleados en relación con sus responsabilidades laborales.

Las evaluaciones son una herramienta valiosa para que las organizaciones identifiquen áreas de mejora, aumenten la productividad y avancen hacia sus objetivos estratégicos.

Es evidente que la evaluación del rendimiento desempeña un papel crucial en la gestión del departamento de recursos humanos. Toda empresa pretende alcanzar objetivos específicos y globales a través de medidas estratégicas. Un enfoque eficaz en la gestión de los recursos humanos que fomente un fuerte nivel de realización profesional, permitiendo a los individuos tener autonomía sobre los

recursos de la organización para una gestión exitosa del trabajo (Lee y hwleehnu 2019).

La segunda dimensión fue motivación y se describe cómo los procesos que inciden en la fuerza, orientación y la persistencia del esfuerzo que posee cada persona para lograr un objetivo.

Campbell y Im (2019), En las organizaciones públicas, existen motivaciones inherentes vinculadas al servicio público. Los empleados públicos están formados para prestar un servicio, y el esfuerzo laboral de la organización se evalúa en función del rendimiento y la satisfacción de los trabajadores. Además, el entorno laboral y las relaciones que se establecen en él desempeñan un papel crucial.

En lo que respecta a la Formulación del Problema, se menciona, ¿Qué relación existe entre el perfil de puesto y el desempeño de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria 2019? Así también presenta problemas específicos ¿Qué relación existe entre el desempeño y la aplicación de los conocimientos de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria 2019?, ¿Qué relación existe entre el desempeño y el nivel educativo de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria 2019?, ¿Qué relación existe entre el desempeño y la destreza de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria 2019?, ¿Qué relación existe entre el desempeño y la formación de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria 2019?, ¿Qué relación existe entre el desempeño y el cumplimiento de las características del colaborador de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria 2019?

Como justificación teórica el presente trabajo es importante porque aporta información valiosa que puede utilizarse para comprender el perfil del puesto y el rendimiento laboral. Brinda conocimiento de cómo el personal consigue la eficiencia en su trabajo y contribuye al desarrollo de un instrumento de medida para futuras investigaciones. Adicionalmente, como justificación práctica esta investigación es significativa ya que proporciona información valiosa al Hospital III Emergencias Grau, ayudando a mejorar la problemática del área y lograr mejores resultados.

Esta investigación pretende proporcionar datos valiosos de las urgencias del Hospital III Grau, que puedan utilizarse para tomar decisiones informadas y

abordar los retos a los que se enfrenta la institución. Mediante el análisis de la información recopilada, podemos trabajar para resolver las dificultades actuales.

En relación a la Hipótesis General se menciona, Existe relación entre el PP con el desempeño de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria 2019 y como hipótesis específica, buscar si existe relación entre desempeño y la aplicación de los conocimientos de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria 2019. Existe relación entre el desempeño y nivel de educación de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria 2019. Existe relación entre el desempeño y la destreza de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria 2019. Existe relación entre el desempeño y la formación de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria 2019. Existe relación entre el desempeño y el cumplimiento de las características del colaborador de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria 2019.

En relación a los objetivos planteados como objetivo general fue determinar la relación que existe entre el PP y el desempeño de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria 2019. Y como objetivos específicos Identificar la relación que existe entre el desempeño y la aplicación de los conocimientos de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria 2019. Identificar la relación que existe entre desempeño y el nivel educativo de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria 2019. Identificar la relación que existe entre el desempeño y la destreza de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria 2019. Identificar la relación que existe entre el desempeño y la formación de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria 2019. Identificar la relación que existe entre el desempeño y el cumplimiento de las características del colaborador de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria 2019.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

La investigación se ha caracterizado por ser de naturaleza cuantitativa aplicada. De acuerdo con Lerma (2016), se seleccionó una metodología científica cuantitativa que se alinea con el problema de investigación, las hipótesis planteadas y los objetivos establecidos (p. 43). El enfoque cuantitativo fue elegido específicamente debido al estudio del PP y la relación con el DL en el Hospital III Emergencia Grau. El objetivo principal fue determinar los procesos que lleva a cabo el personal dentro de la institución.

3.1.2. Diseño de la investigación

La investigación adoptó un diseño no experimental, enfocándose en la descripción de fenómenos sin la manipulación de variables, con el objetivo de ofrecer soluciones a problemas prácticos. Según Lerma (2016), las investigaciones cuantitativas, incluyendo las de tipo experimental y no experimental, requieren un diseño estructurado de manera rigurosa (p. 70). En este proyecto, se optó por un diseño no experimental debido a la observación pasiva de los eventos sin intervenir ni manipular variables. En cuanto a la temporalidad, se utilizó un diseño transversal, ya que se llevó a cabo en un período de tiempo limitado, con el fin de describir la relación entre el PP y el DL en el Hospital Emergencias III Grau.

3.2. Variable y operacionalización:

Variable: Perfiles de puesto

Definición conceptual: El perfil de puesto, según Ibáñez (2011), se define como el conjunto de funciones específicas que deben ser realizadas en una posición vacante dentro de una organización. Este perfil, también conocido como perfil ocupacional, delimita claramente las responsabilidades y alcances del puesto, especificando las cualidades y competencias deseadas que la persona que ocupe el puesto debe poseer.

Definición operacional: Este perfil de puesto se evalúa a través de diversas dimensiones clave. La primera dimensión aborda la Aplicación de los Conocimientos adquiridos, donde se considera tanto los conocimientos teóricos como la experiencia práctica requerida para el desempeño efectivo del puesto. La segunda dimensión, el Nivel Educativo, evalúa el grado de instrucción necesario y el nivel de desempeño educativo del candidato. Además, se consideran las Destrezas específicas requeridas para el puesto, que abarcan desde habilidades técnicas hasta habilidades prácticas y específicas del trabajo.

La Formación del candidato también es crucial, evaluando el nivel de enseñanza profesional y la experiencia profesional previa que pueda ser relevante para el puesto en cuestión. Finalmente, el Cumplimiento de las Características del Colaborador considera las cualidades personales requeridas, como la autenticidad, la capacidad de adaptación al cambio y otras características específicas que la organización considere esenciales para el éxito en el puesto.

Estas dimensiones se estructuran en un cuestionario de evaluación compuesto por 15 indicadores, diseñado para evaluar de manera integral y objetiva el ajuste del candidato al perfil del puesto específico dentro de la organización.

Variable: Desempeño Laboral

Definición conceptual: El DL, según Robbins y Judge (2011), se define como la evaluación de los resultados de un empleado en función de su rendimiento pasado o presente en las responsabilidades asignadas. Este concepto subraya la importancia de capacitar y motivar a los empleados para que puedan cumplir tanto sus metas personales como profesionales, contribuyendo de manera significativa al logro de los objetivos organizacionales (p.112).

Definición operacional: El DL se evalúa a través de varias dimensiones clave que reflejan diferentes aspectos del rendimiento del empleado. La primera dimensión, Productividad, se centra en la capacidad del empleado para alcanzar resultados medibles, considerando tanto las sanciones como las recompensas asociadas con su desempeño, además de evaluar el uso eficiente de los recursos disponibles.

La segunda dimensión, Cumplimiento de Tarea, evalúa la eficacia y eficiencia con la que el empleado realiza sus responsabilidades. Incluye aspectos como el

cumplimiento de metas establecidas, el compromiso con la innovación y la resolución de problemas, así como la producción alcanzada dentro de su rol.

La tercera dimensión, Civismo, se enfoca en la conducta y las interacciones sociales del empleado dentro del entorno laboral. Evalúa la calidad de las relaciones interpersonales, la empatía hacia colegas y clientes, la puntualidad en el cumplimiento de compromisos y la colaboración efectiva en equipos de trabajo. Además, considera el grado de identificación y compromiso del empleado con los valores y objetivos de la empresa.

Estos 16 indicadores se utilizan para realizar una evaluación exhaustiva y objetiva del DL de los empleados, proporcionando una visión completa de su contribución al éxito organizacional y facilitando la realización de estrategias de desarrollo y mejora continua.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Hernández (2014) caracteriza la población como el conjunto completo de casos que satisfacen criterios específicos. En este contexto, la población se conforma por los 50 colaboradores del área administrativa del Hospital III Emergencias Grau.

3.3.2. Muestra: Por otro lado, Malhotra (2008) una muestra se refiere a un subconjunto de la población que se elige para participar en un estudio específico. De acuerdo a ello, para este proyecto de investigación, hemos optado por incluir a los 50 trabajadores del área administrativa del hospital como muestra del estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Bernal (2010) y López (2015), la encuesta es una herramienta fundamental para la recolección sistemática de datos, ampliamente utilizada tanto por los encuestados como por los encuestadores en la evaluación del bienestar de los trabajadores y el funcionamiento organizacional, identificando áreas de mejora para beneficio de la institución.

Según Hernández (2014), un cuestionario es una colección de preguntas creadas para evaluar una o varias variables. Para este estudio, se utilizó un cuestionario

para medir las opiniones de los participantes y el nivel de consenso sobre diferentes afirmaciones. Este enfoque facilitó la creación de una recopilación de preguntas frecuentes para examinar la correlación entre la descripción del puesto y la eficacia del mismo. Los datos recopilados se analizaron con el programa estadístico SPSS.

La validez de instrumento, según Hernández (2014), está relacionada con la confianza que podemos tener en la precisión de un instrumento de investigación. Para validar el cuestionario utilizado en este estudio se realizó una prueba de juicio de expertos. En este proceso participaron profesores especialistas en la materia y en metodología de la Universidad César Vallejo para asegurar la pertinencia y claridad de los resultados obtenidos.

Boluarte y Tamari (2017), citaron a Escudero (1989), sugieren que el coeficiente V de Aiken es el estadístico más adecuado para evaluar la validez de contenido. Este factor permite cuantificar la validez percibida por los jueces expertos, representando así una medida subjetiva de la validez del instrumento.

La ficha técnica del instrumento utilizado, denominado Cuestionario sobre PP y DL, fue desarrollada por Gómez Calderón Nilda y Muñoz Cáceres Yenny. Diseñado para ser aplicado de manera grupal, tuvo como objetivo evaluar la relación entre el perfil de los puestos y el desempeño de los trabajadores en el Hospital III Emergencias Grau, La Victoria-Lima, en el año 2019. El cuestionario, administrado en formato impreso, constaba de ítems basados en una escala Likert y tenía una duración aproximada de 25 minutos por encuestado. Los colaboradores encuestados debían analizar cada pregunta y seleccionar una respuesta entre cinco opciones: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

Con respecto a validar del instrumento fue realizada por expertos en la materia, quienes evaluaron su capacidad para medir adecuadamente las variables deseadas, siguiendo los lineamientos establecidos por Hernández (2014). Este proceso aseguró que el cuestionario captara datos relevantes de manera efectiva. Además, se llevó a cabo un juicio de expertos para validar la fiabilidad y la confiabilidad del instrumento, conforme a los estándares propuestos por Hernández (2010), utilizando métodos como el estadístico de Alfa de Cronbach para medir la consistencia interna de las respuestas. Según Hernández (2014), el Alfa de Cronbach proporciona una medida

confiable del grado en que el instrumento mide de manera consistente lo que pretende medir, facilitando el análisis de los datos recopilados mediante herramientas estadísticas como SPSS 25, que permitieron obtener resultados precisos y significativos sobre la relación entre las variables estudiadas.

3.5. Procedimiento

Para la elaboración de este trabajo de investigación, se identificaron dos variables fundamentales que reflejan una problemática real observada en el Hospital III Emergencias Grau: el incumplimiento del PP y el bajo DL entre los colaboradores de diversas áreas, afectando significativamente sus relaciones interpersonales. Este estudio se basó en la revisión de trabajos previos y estudios relevantes que definieran estas variables y contribuyeran al conocimiento del tema investigado.

La fundamentación teórica y la búsqueda de autores se llevaron a cabo con la ayuda y orientación de instructores con conocimientos y experiencia en el campo de la investigación y el área específica de estudio. Los expertos ofrecieron las instrucciones esenciales para crear los elementos de la descripción del puesto de trabajo y la eficacia del mismo, destacando sus aspectos y marcadores importantes.

3.6. Método de análisis de datos

Hemos determinado que el análisis de datos será fundamental para alcanzar los objetivos de nuestra investigación en el Hospital III Emergencias Grau. De acuerdo con Hernández (2014), el análisis de datos comprende un conjunto de operaciones diseñadas para recolectar, reelaborar y comunicar la información obtenida (p. 197-198). En este estudio, se han elaborado tablas de frecuencia y gráficos para visualizar los datos, se ha evaluado la normalidad de los datos mediante pruebas específicas, y se ha aplicado un análisis correlacional no paramétrico utilizando el coeficiente de correlación de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Para este estudio se ha respetado el código ético y la información obtenida por parte del Hospital, todo ha sido tratado de forma confidencial, con la finalidad poder brindar mejoras en el estudio de las variables.

No se hicieron cambios para manipular los datos, no se obtuvieron datos sin permiso, toda la información se presenta con transparencia y se siguió el uso adecuado de las normas APA para evitar el plagio.

IV. RESULTADOS

4.1. Confiabilidad del tema

4.1.1. Confiabilidad interna

Tabla 1

Fiabilidad de la variable perfiles de puesto

		MUESTRA	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	50	100,0

Según el análisis realizado sobre los 50 datos, se verificó que la totalidad de la muestra, es decir, el 100% de los elementos, cumplían con los criterios de inclusión establecidos. Por consiguiente, no fue necesario excluir ninguno de los datos debido a la ausencia de valores atípicos o extremos en el conjunto de información evaluado. El proceso de validación permitió confirmar la idoneidad de la totalidad de los datos recopilados para su posterior análisis y tratamiento.

Tabla 2

Alpha de Cronbach para la variable perfiles de puesto

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Muestra
,809	30

Los resultados del análisis de fiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach han demostrado que el instrumento de medición utilizado posee un elevado grado de confiabilidad. Esto implica que, si el mismo instrumento fuese aplicado en futuras investigaciones con muestras diferentes, el valor del coeficiente obtenido sería muy similar al valor de 80.9% observado en el presente estudio. Dicha evidencia respalda la consistencia interna y estabilidad del instrumento, lo cual constituye una fortaleza metodológica relevante para la investigación.

Tabla 3*Fiabilidad de la variable desempeño laboral*

		MUESTRA	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

De acuerdo con el análisis efectuado sobre los 50 datos recopilados, se verificó que la totalidad de la muestra, es decir, el 100% de los elementos, cumplía con los criterios de inclusión establecidos.

Tabla 4*Alfa de Cronbach para la variable Desempeño laboral*

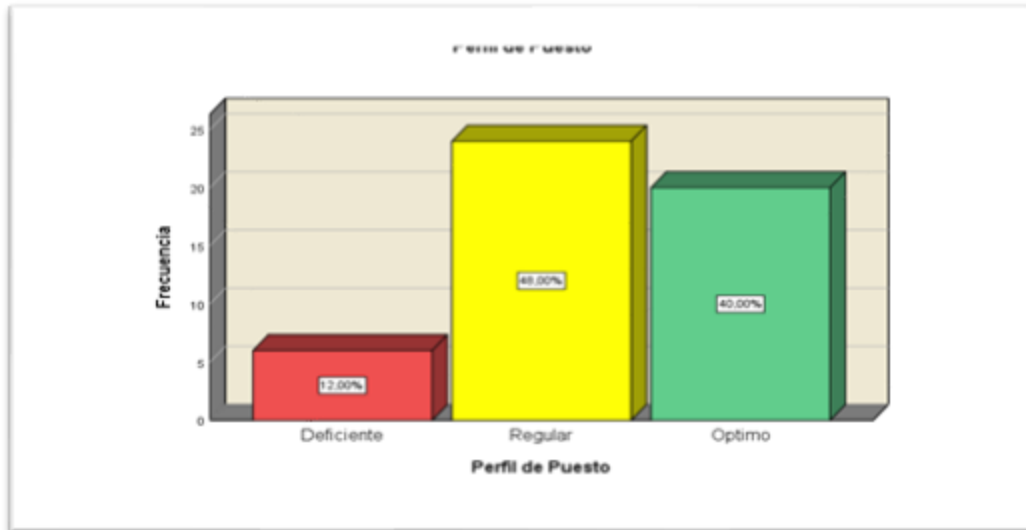
Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Muestra
,819	30

Los resultados del análisis de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach han demostrado que el instrumento de medición empleado posee un elevado grado de fiabilidad. Esto implica que, si el mismo instrumento fuese aplicado en futuras investigaciones con muestras diferentes, el valor del coeficiente obtenido sería muy similar al 81% observado en el presente estudio. Dicha evidencia respalda la consistencia interna y estabilidad del instrumento, lo cual constituye una fortaleza metodológica relevante para la investigación.

3.2 Estadística descriptiva

Tabla 5*Tabla de frecuencias de la variable perfiles de puesto*

PERFILES DE PUESTO					
		Frecuenci	Porcent	%	%
		a	%	válido	acumulado
Válido	DEFICIENTE	6	12,0	12,0	12,0
	REGULAR	24	48,0	48,0	48,0
	OPTIMO	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



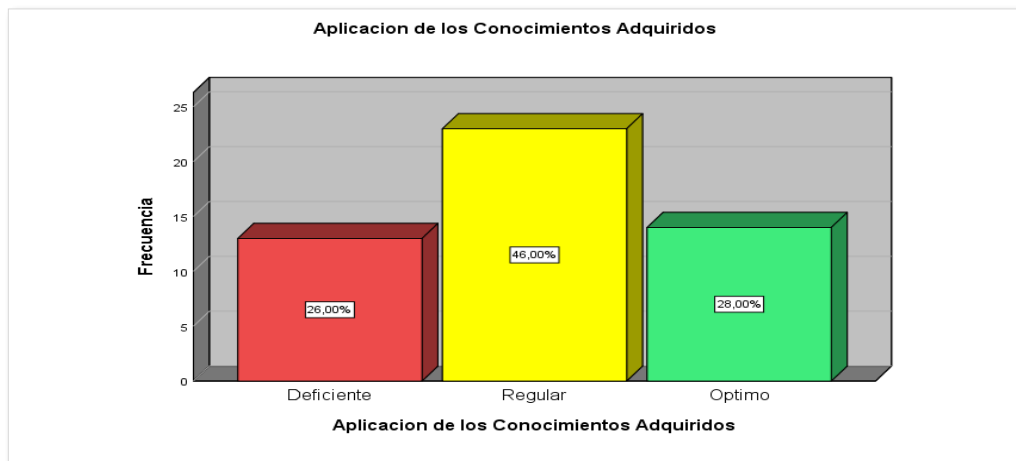
Nota. SPSS

El análisis de los datos relativos a la variable "perfiles de puesto" reveló que, del total de encuestados, el 48% manifestó que el perfil de puesto se aplica en el hospital III de emergencia Grau solo algunas veces. Asimismo, el 12% de los participantes afirmó que el PP casi nunca es aplicado en dicha institución. Estos hallazgos sugieren que existe una brecha entre lo establecido en los perfiles de puestos y su implementación práctica en el contexto analizado.

Tabla 6

Frecuencias de la dimensión: Aplicación de los conocimientos adquiridos

Aplicación de los Conocimientos Adquiridos			
Frecuencia	%	%	%
a	porcentaj	válido	Acumulado



Válido	Deficiente	13	26,0	26,0	26,0
	e	23	46,0	46,0	72,0
	Regular	14	28,0	28,0	100,0
	Optimo				
Total		50	100,0	100,0	

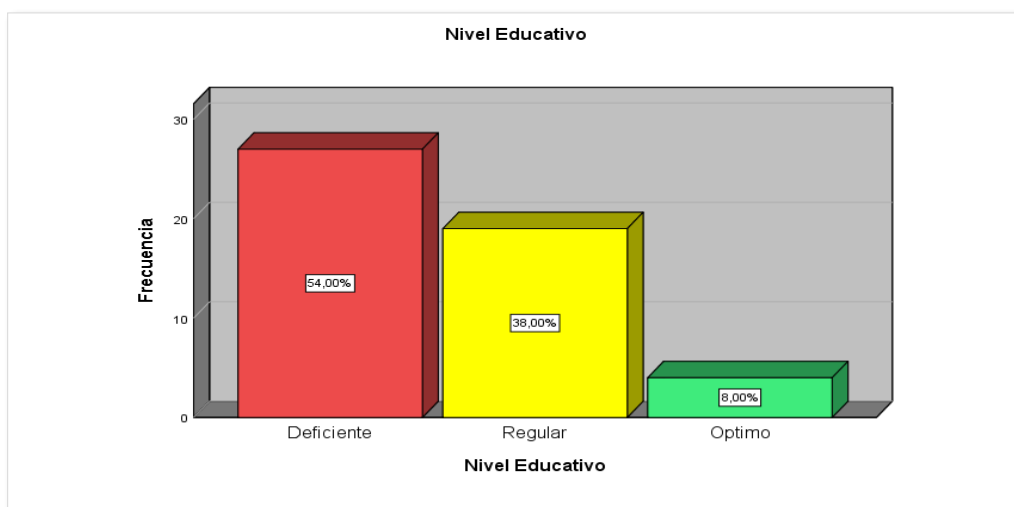
Nota. SPSS

El análisis de los datos correspondientes a la dimensión "aplicación de conocimientos adquiridos" reveló que el mayor porcentaje de respuestas se ubica en el nivel "regular" de la escala de Likert, alcanzando un 46% del total. Esto indica que, de acuerdo a la percepción de los encuestados, la aplicación de los conocimientos adquiridos presenta ciertos problemas y se encuentra en un nivel intermedio, sin llegar a ser completamente satisfactoria.

Tabla 7

Frecuencias de la dimensión: Nivel educativo

Nivel Educativo				
	Frecuencia	Porcentaje	%	%
	a	%	válido	acumulado



Válido	Deficiente	27	54,0	54,0	54,0
	e	19	38,0	38,0	92,0
	Regular	4	8,0	8,0	100,0
	Optimo				
Total		50	100,0	100,0	

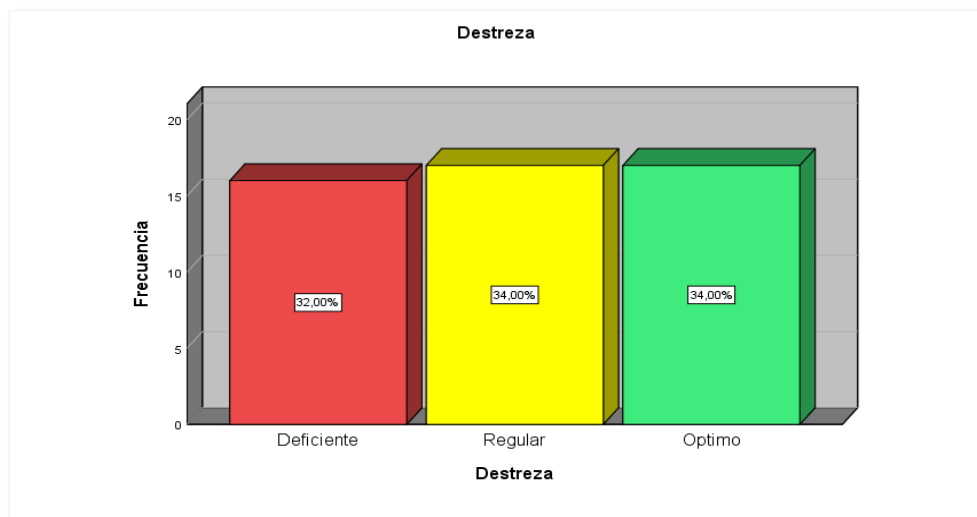
Nota. SPSS versión 25

El análisis de los datos relativos a la dimensión "nivel educativo" ha concluido que el mayor porcentaje de respuestas se ubica en el nivel "deficiente" de la escala de Likert, alcanzando un 54% del total. Esto indica que, según la percepción de los encuestados, la dimensión del nivel educativo presenta problemas considerables y se encuentra en un estado desfavorable.

Tabla 8

Frecuencias de la dimensión: Destreza

Destreza					
		Frecuencia	Porcentaj %	% válido	% acumulado
Válido	Deficiente	16	32,0	32,0	32,0
	Regular	17	34,0	34,0	66,0
	Optimo	17	34,0	34,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	



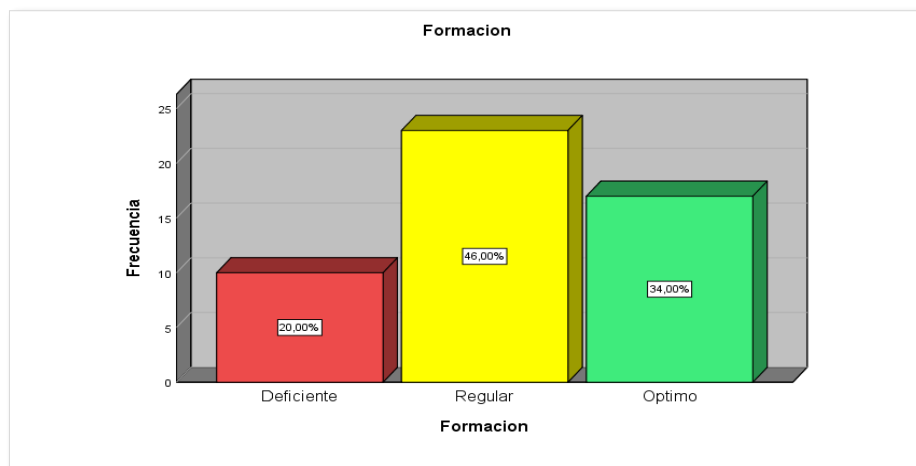
Nota. SPSS

De acuerdo a análisis de los datos en la dimensión destreza la medida obtenida concluye que el mayor porcentaje de las respuestas están en el nivel regular de la escala de Likert con el 34.00% de acuerdo a ello, los encuestados afirman que la dimensión destreza se encuentran con índices medio del problema.

Tabla 9

Frecuencias de la dimensión: Formación

Formación					
		Frecuencia	Porcentaje	%	%
		a	%	válido	acumulado
Válido	Deficiente	10	20,0	20,0	20,0
	Regular	17	34,0	46,0	66,0
	Optimo	23	46,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



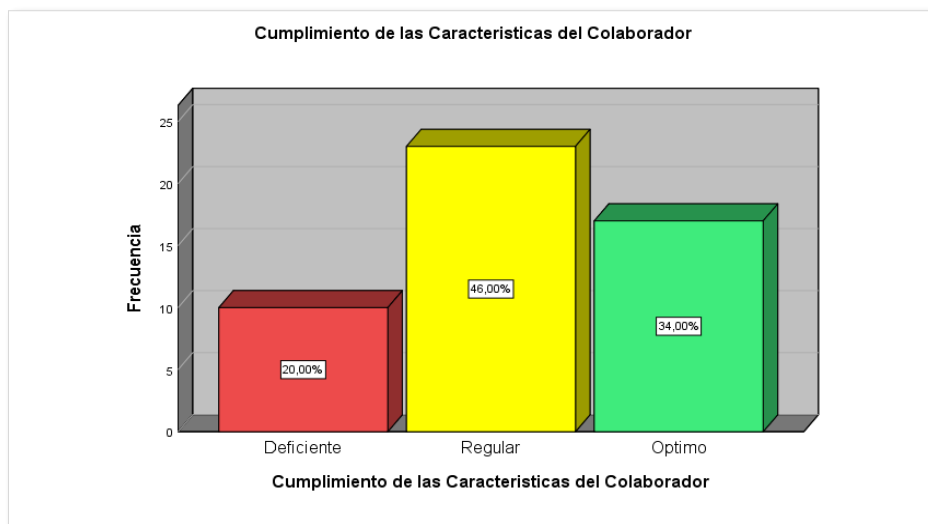
Nota. SPSS

De acuerdo a análisis de los datos en la dimensión Formación la medida obtenida concluye que el mayor porcentaje de las respuestas están en el nivel regular de la escala de Likert con el 46.00% de acuerdo a ello, los encuestados afirman que la dimensión formación se encuentran con índices regular del problema.

Tabla 10

Frecuencias de la dimensión: Cumplimiento de las características del colaborador

Cumplimiento de las Características del Colaborador					
		Frecuencia	Porcentaje	%	%
		a	%	válido	acumulado
Válido	Deficiente	10	20,0	20,0	20,0
	Regular	23	46,0	46,0	66,0
	Optimo	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



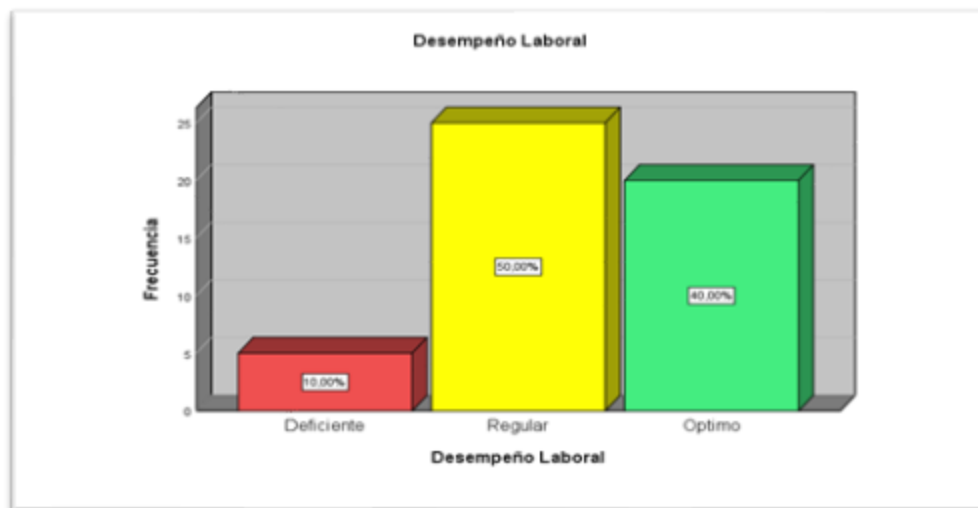
Nota. SPSS

De acuerdo a análisis de los datos en la dimensión cumplimiento de las características del colaborador la medida obtenida concluye que el mayor porcentaje de las respuestas están en el nivel regular de la escala de Likert con el 46.00% de acuerdo a ello, los encuestados afirman que la dimensión cumplimiento de las características del colaborador se encuentran con índices regular del problema.

Tabla 11

Tabla de frecuencias de la variable desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válido	DEFICIENTE	5	10,0	10,0	10,0
	E	25	50,0	50,0	60,0
	REGULAR	20	40,0	40,0	100,0
	OPTIMO				
	Total	50	100,0	100,0	



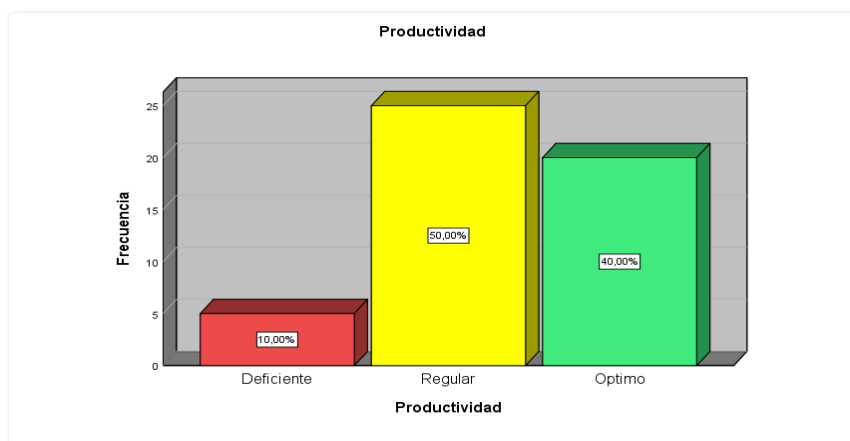
Nota. SPSS

De acuerdo al análisis de los datos en la variable DL la frecuencia obtenida, del 100 % de los encuestados, el 50% afirmo que algunas veces se utilizan el DL del hospital III de emergencias Grau estudiada. En el DL también el 10 % de ellos afirma que *casi nunca* son aplicadas en el DL.

Tabla 12

Frecuencias de la dimensión productividad

Productividad					
		Frecuencia	Porcentaje	%	%
		a	%	válido	acumulado
Válido	Deficiente	5	10,0	10,0	10,0
	Regular	25	50,0	50,0	60,0
	Optimo	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



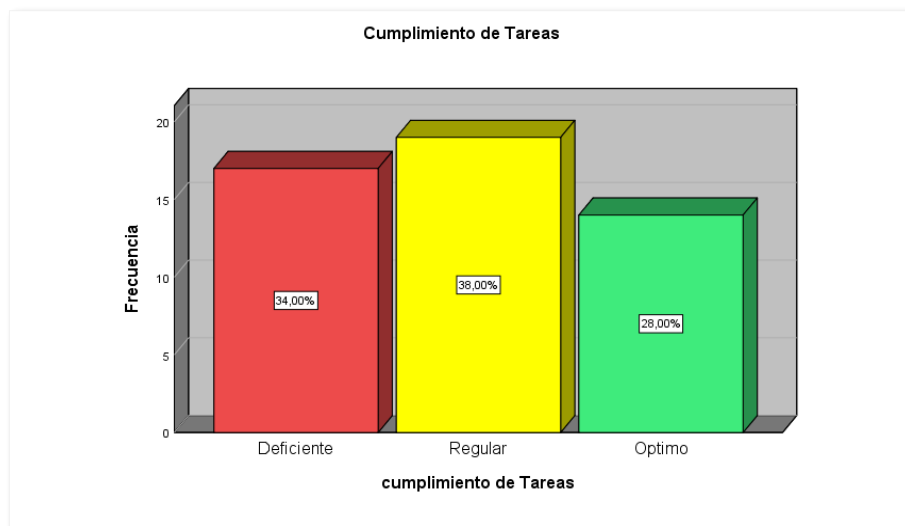
Nota. SPSS

De acuerdo a los datos análisis en la dimensión productividad la medida obtenida concluye que el mayor porcentaje de las respuestas están en el nivel regular de la escala de Likert con el 50.00% de acuerdo a ello, los encuestados afirman que la dimensión productividad se encuentran con índices regular del problema.

Tabla 13

Frecuencias de la dimensión cumplimiento de tareas

Cumplimiento de Tareas					
		Frecuencia	Porcentaje	%	%
		a	%	válido	acumulado
Válido	Deficiente	17	34,0	34,0	34,0
	e	19	38,0	38,0	72,0
	Regular	14	28,0	28,0	100,0
	Optimo				
Total		50	100,0	100,0	



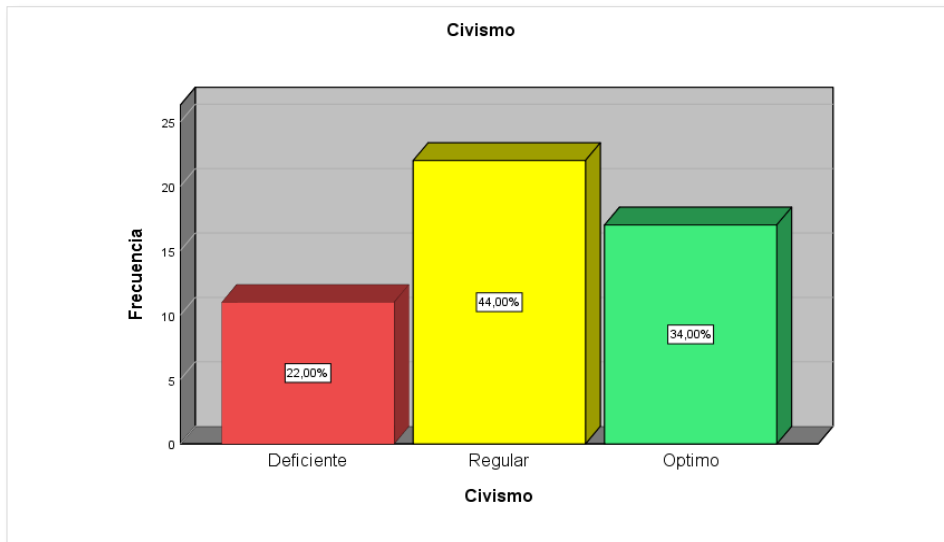
Nota. SPSS

De acuerdo a los datos análisis en la dimensión cumplimiento de las tareas la medida obtenida concluye que el mayor porcentaje de las respuestas están en el nivel regular de la escala de Likert con el 38.00% de acuerdo a ello, los encuestados afirman que la dimensión cumplimiento de tareas se encuentran con índices regular del problema.

Tabla 14

Frecuencias de la dimensión cumplimiento de tareas

Civismo					
		Frecuencia	Porcentaje	%	%
		a	%	válido	acumulado
Válido	Deficiente	11	22,0	22,0	22,0
	e	22	44,0	44,0	66,0
	Regular	17	34,0	34,0	100,0
	Optimo				
Total		50	100,0	100,0	



Nota. SPSS

De acuerdo a los datos análisis en la dimensión civismo la medida obtenida concluye que el mayor porcentaje de las respuestas están en el nivel regular de la escala de Likert con el 44.00% de acuerdo a ello, los encuestados afirman que la dimensión civismo se encuentran con índices regular del problema.

3.3. Prueba de normalidad

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
(-0,9 a -0,99)	Correlación negativa muy alta
(-0,7 a -0,89)	Correlación negativa alta
(-0,4 a -0,69)	Correlación negativa moderada
(-0,2 a -0,39)	Correlación negativa baja
(-0,01 a -0,19)	Correlación negativa muy baja
0	Nula
(0,01 a 0,19)	Correlación positiva muy baja
(0,2 a 0,39)	Correlación positiva baja
(0,4 a 0,69)	Correlación positiva moderada
(0,7 a 0,89)	Correlación positiva alta
(0,9 a 0,99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández, 2014, p.305). *Metodología de la investigación*

3.3.1 Prueba de Normalidad para la variable perfiles de puesto

Ho: Valor $p > 0.05$ los datos siguen una distribución normal

Ha: Valor $p < 0.05$ los datos no siguen una distribución normal

Tabla 15*Prueba de normalidad para la variable perfiles del puesto*

Resumen de procesamiento de casos						
	Válido		Casos Perdidos		Total	
	Muestra	%	Muestra	%	Muestra	%
	Perfil de puesto	50	100,0%	0	0,0%	50

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
	Perfil de puesto	,262	50	,000	,780	50

Nota. SPSS

De acuerdo a la prueba de normalidad realizada, al tratarse de una muestra superior a 50 participantes, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados obtenidos indican un nivel de significancia menor a 0.00, lo cual permite concluir que los datos no siguen una distribución normal. Dada esta premisa, se procederá a aplicar el estadígrafo Shapiro-Wilk para el análisis correspondiente. Esta decisión metodológica se sustenta en la naturaleza de la distribución de los datos recopilados en el estudio.

3.3.2 Prueba de Normalidad para la variable Desempeño laboral

Tabla 16*Prueba de normalidad para la variable desempeño laboral*

Resumen de procesamiento de casos						
	Válido		Casos Perdidos		Total	
	Muestra	%	Muestra	%	Muestra	%
	Desempeño laboral	50	100,0%	0	0,0%	50

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.

Desempeño laboral	,279	50	,000	,771	50	,000
----------------------	------	----	------	------	----	------

Nota. SPSS

De acuerdo con el análisis de normalidad realizado sobre los datos de la muestra, al tratarse de un conjunto superior a 50 participantes, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados de dicha prueba arrojaron un nivel de significancia inferior a 0.00, lo cual permite concluir que los datos no siguen una distribución normal. A partir de esta conclusión, se procederá a aplicar el estadígrafo Shapiro-Wilk para el análisis correspondiente. Esta decisión metodológica se sustenta en las características de la distribución de los datos recopilados en el estudio.

3.4 Prueba de hipótesis

3.4.1 Hipótesis general

Ho: No existe relación entre perfiles de puesto y el desempeño de los trabajadores del hospital III emergencias Grau, La Victoria- Lima, 2019.

Ha: Existe relación entre perfiles de puesto y el desempeño de los trabajadores del hospital III emergencias Grau, La Victoria- Lima, 2019.

Tabla 17

Prueba de hipótesis general

Correlaciones						
			Perfil de Puesto	Desempeño Laboral		
R	de Perfiles	de Prueba de relación	1,000	,978**		
Pearson	puesto	Sig. (bilateral)	.	,000		
		Muestra	50	50		
	Desempeño	Prueba de relación	,978**	1,000		
	laboral	Sig. (bilateral)	,000			
		Muestra	50	50		

Nota. SPSS

De acuerdo con la prueba de hipótesis general realizada, la variable "PP" y su relación con el "DL" alcanzaron un nivel de correlación del 97.8%, presentando una

tendencia positiva. Este resultado permite inferir que, a mayor aplicación de estrategias fundamentadas en el PP, se logrará un mejor DL por parte de los trabajadores.

Asimismo, el análisis de significancia bilateral a través de la prueba de correlación arrojó un valor $p=0.000$. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables "PP" y "DL".

Prueba de Hipótesis específico 1

Ho: No existe relación entre el desempeño y la aplicación de los conocimientos de los trabajadores del hospital III emergencias Grau, La Victoria- Lima, 2019.

Ha: Existe relación entre el desempeño y la aplicación de los conocimientos de los trabajadores del hospital III emergencias Grau, La Victoria - Lima, 2019.

Tabla 18

Prueba de hipótesis específico 1

Correlaciones			Aplicación de conocimientos adquiridos	Desempeño laboral
R de Pearson	Aplicación de conocimientos adquiridos	Prueba de relación	1,000	,625*
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño laboral	Prueba de relación	,625*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		Muestra	50	50

Nota. SPSS

De acuerdo con la prueba de hipótesis general realizada, la dimensión "aplicación de los conocimientos adquiridos" y su relación con el "desempeño laboral" alcanzaron un nivel de correlación positivo del 62.5%. Este resultado permite inferir que, a mayor aplicación de estrategias fundamentadas en la utilización de los conocimientos adquiridos por los trabajadores, se logrará un mejor DL.

Asimismo, el análisis de significancia bilateral a través de la prueba de correlación arrojó un valor $p=0.000$. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta

la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión "aplicación de los conocimientos adquiridos" y la variable "DL".

Prueba de Hipótesis específico 2

Ho: No existe relación entre el Nivel educativo y el desempeño de los trabajadores del hospital III emergencias Grau, La Victoria- Lima, 2019.

Ha: Existe relación entre el Nivel educativo y el desempeño de los trabajadores del hospital III emergencias Grau, La Victoria- Lima, 2019.

Tabla 19

Prueba de hipótesis específico 2

			Nivel educativo	Desempeño laboral
R de Pearson	Nivel educativo	Prueba de relación	1,000	,679**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		Muestra	50	50
	Desempeño laboral	Prueba de relación	,679**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		Muestra	50	50

Nota. SPSS

De acuerdo con la prueba de hipótesis general realizada, la dimensión "nivel educativo" y su relación con el "DL" alcanzaron un nivel de correlación positivo del 67.9%. Este resultado permite inferir que, a mayor aplicación de estrategias fundamentadas en el nivel educativo de los trabajadores, se logrará un mejor DL.

Asimismo, el análisis de significancia bilateral a través de la prueba de correlación arrojó un valor $p=0.000$. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión "nivel educativo" y la variable "DL".

Prueba de Hipótesis específico 3

Ho: No existe relación entre la Destreza y el desempeño de los trabajadores del hospital III emergencias Grau, La Victoria- Lima, 2019.

Ha: Existe relación entre la Destreza y el desempeño de los trabajadores del hospital III emergencias Grau, La Victoria – Lima, 2019.

Tabla 20

Prueba de hipótesis específico 3

Correlaciones				
			Destreza	Conflict o
R de Pearson	Destreza	Prueba de relación	1,000	,527**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		Muestra	50	50
	Desempeño laboral	Prueba de relación	,527**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		Muestra	50	50

Nota. SPSS

De acuerdo con la prueba de hipótesis general realizada, la dimensión "destreza" y su relación con el "desempeño laboral" de los trabajadores alcanzaron un nivel de correlación positivo del 52.7%. Este resultado permite inferir que, a mayor aplicación de estrategias fundamentadas en las destrezas de los trabajadores, se logrará un mejor DL.

Asimismo, el análisis de significancia bilateral a través de la prueba de correlación arrojó un valor $p=0.000$. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión "destreza" y la variable "DL".

Prueba de Hipótesis específico 4

Ho: No existe relación entre la formación y el desempeño de los trabajadores del hospital III emergencias Grau, L a Victoria - Lima, 2019.

Ha: Existe relación entre la Formación y el desempeño de los trabajadores del hospital III emergencias Grau, La Victoria – Lima, 2019.

Tabla 21

Prueba de hipótesis específico 4

Correlaciones				
			Formación	Desempeño laboral
R de Pearson	Formación	Prueba de relación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		Muestra	50	50
	Desempeño laboral	Prueba de relación	,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		Muestra	50	50

Nota. SPSS

De acuerdo con la prueba de hipótesis general realizada, la dimensión "formación" y su relación con el "DL" alcanzaron un nivel de correlación positivo del 68.8%. Este resultado permite inferir que, a mayor aplicación de estrategias fundamentadas en la formación de los trabajadores, se logrará un mejor DL.

Asimismo, el análisis de significancia bilateral a través de la prueba de correlación arrojó un valor $p=0.000$. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión "formación" y la variable "DL".

Prueba de Hipótesis específico 5

Ho: No existe relación entre el Cumplimiento de las características de los colaboradores y el desempeño de los trabajadores del hospital III emergencias Grau, La Victoria – Lima, 2019.

Ha: Existe relación entre el Cumplimiento de las características de los colaboradores y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital III emergencias Grau, La Victoria – Lima, 2019.

Tabla 22

Prueba de hipótesis específico 5

Correlaciones				
			Cumplimiento de las características de los colaboradores	Desempeño laboral
R de Pearson	Cumplimiento de las características de los colaboradores	Prueba de relación Sig. (bilateral)	1,000	,688**
		Muestra	50	50
	Desempeño laboral	Prueba de relación Sig. (bilateral)	,688**	1,000
		Muestra	50	50

Nota. SPSS

De acuerdo con la prueba de hipótesis general realizada, la dimensión "cumplimiento de las características de los colaboradores" y su relación con el "DL" alcanzaron un nivel de correlación positivo del 68.8%. Este resultado permite inferir que, a mayor cumplimiento de las características deseables en los colaboradores, se logrará un mejor DL.

Asimismo, el análisis de significancia bilateral a través de la prueba de correlación arrojó un valor $p=0.000$. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión "cumplimiento de las características de los colaboradores" y la variable "DL".

3.5 Tablas cruzadas de variables

Figura 1

Tablas cruzadas de variables

Tabla 23

Tablas cruzadas para la variable Perfiles de puesto y el Desempeño laboral

Tabla cruzada Perfil de Puesto *Desempeño Laboral

% del total

		Desempeño Laboral			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Optimo		
Perfil de Puesto	Deficiente	5,0%	1,0%		6,0%	R de Pearson 0.653 Sig. (Bilateral)
	Regular		24,0%		24,0%	
	Optimo			20,0%	20,0%	
Total		5%	25,0%	20,0%	50,0%	

Nota. SPSS

El análisis de los resultados revela patrones significativos en las percepciones de los trabajadores. Un segmento considerable de la muestra, específicamente el 24%, considera que la gestión del PP se ejecuta de manera moderada. De forma similar, el 25% de los participantes evalúa el desempeño laboral en un nivel intermedio. Es notable que un quinto de los encuestados, el 20%, califica la administración del PP como óptima. En contraste, una fracción minoritaria, representada por el 6% de los participantes, percibe el perfil de puesto como deficiente en su implementación y efectividad.

Figura 2

Tablas cruzadas para la variable Perfiles de puesto y la productividad

Tabla cruzada Perfil de puesto y la productividad

% del total

Perfil de Puesto	de Deficiente	Productividad				Correlaciones
		Deficiente	Regular	Total		
	Deficiente	1%		6%	R de Pearson	
	Regular	4%	13%	3%	24%	0.653
	Optimo		3%	17%	20%	Sig. (Bilateral)
Total		5%	25%	20%	50%	,000

Nota. SPSS versión 25

El primer objetivo específico de este estudio se centró en determinar la correlación entre el PP y la dimensión de productividad dentro del marco del DL de los colaboradores del Hospital III Emergencias Grau, situado en La Victoria, durante el período 2019. El análisis de los datos recopilados revela patrones significativos en las percepciones de los participantes. Un segmento sustancial de la muestra, específicamente el 24%, evalúa la productividad en un nivel intermedio. De manera similar, el 25% de los encuestados considera que la implementación del PP se encuentra en un rango moderado de efectividad. Es notable que un quinto de los participantes, el 20%, califica la productividad en un nivel óptimo. En contraste, una fracción minoritaria, representada por el 5% de los encuestados, percibe el perfil de puesto como deficiente en su aplicación y eficacia.

Figura 3

Tablas cruzadas para la dimensión Perfiles de puesto y el cumplimiento de tarea.

Tabla cruzada Perfil de Puesto *Cumplimiento de Tarea

% del total

Perfil de Puesto	de	Cumplimiento de Tarea		Total	Correlaciones

Perfil de Puesto	Deficiente	Civismo			R de Pearson	
		Deficiente	Regular	Óptimo		
	Deficiente	6%			0.653	
	Regular	10%	14%	24%		
	Óptimo	1%	5%	14%		20%
Total		17%	19%	14%	50%	Sig. (Bilateral) ,000

Nota. SPSS versión 25

El segundo objetivo específico de esta investigación se enfocó en examinar la correlación entre el PP y la dimensión de cumplimiento de tarea, como componente del DL, en los colaboradores del Hospital III Emergencias Grau, ubicado en La Victoria, durante el año 2019. El análisis de los datos recolectados revela patrones significativos en las percepciones de los participantes. Un segmento considerable de la muestra, específicamente el 24%, evalúa el cumplimiento de tarea en un nivel intermedio. De manera similar, aunque en menor proporción, el 19% de los encuestados considera que la implementación del perfil de puesto se encuentra en un rango moderado de efectividad. Es notable que un quinto de los participantes, el 20%, califica el PP en un nivel óptimo. En contraste, una fracción más reducida, representada por el 14% de los encuestados, percibe el cumplimiento de tarea como óptimo en su ejecución y eficacia.

Figura 4

Tablas cruzadas para la dimensión perfiles de puesto y civismo.

Tabla cruzada Perfiles de puesto y el civismo

Perfil de Puesto	Deficiente	Civismo			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Óptimo		
	Deficiente	6%			6%	R de Pearson 0.653
	Regular	10%	14%		24%	
	Óptimo	1%	5%	14%	20%	
Total		17%	19%	14%	50%	Sig. (Bilateral) ,000

El tercer objetivo específico de este estudio se centró en examinar la correlación entre el perfil de puesto y la dimensión de civismo, como componente del DL, en

los colaboradores del Hospital III Emergencias Grau, situado en La Victoria, durante el período 2019. El análisis de los datos recopilados revela patrones significativos en las percepciones de los participantes. Un segmento considerable de la muestra, específicamente el 24%, evalúa la implementación del PP en un nivel intermedio. De manera similar, aunque en menor proporción, el 19% de los encuestados considera que el civismo se encuentra en un rango moderado de efectividad en su funcionamiento. Es notable que una fracción minoritaria, representada por el 6% de los participantes, califica el PP en un nivel deficiente. En contraste, un segmento ligeramente mayor, el 14% de los encuestados, percibe el civismo como óptimo en su manifestación y eficacia dentro del entorno laboral.

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo por objetivo determinar los niveles que manifiestan la relación entre el PP y el DL del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria Lima 2019. Los resultados logrados del análisis de los datos recogidos en la muestra conducen a conclusiones examinadas que se comparan con las pruebas externas y los resultados de las pruebas internas.

En base a la hipótesis general, existe una relación entre perfiles de puesto y el DL de los trabajadores del Hospital III Emergencia Grau de La Victoria Lima 2019. Los resultados de la prueba estadística indican que existe una correlación significativa entre el perfil del puesto y el DL de los trabajadores del hospital. Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,978, lo que indica una fuerte relación entre las variables. El nivel de significación fue de 0,000 ($p \leq 0,05$), lo que sugiere que la relación es estadísticamente significativa. Este resultado apoya la teoría propuesta por Torres y Zegarra (2014), quienes también encontraron una fuerte correlación ($Rho = 0,828$) entre perfiles del puesto y el desempeño. Además, las teorías de Montenegro proporcionan una base para entender el DL como un conjunto de acciones específicas en el cumplimiento de las responsabilidades del trabajo, por otra parte, por otro lado, Castillo (2015), afirma que existen deficiencias en la descripción de puestos para las llamadas telefónicas, lo que consecuentemente impacta en la productividad de los empleados. En cuanto a los perfiles de puesto proporcionados por el tesista Litano (2018). La hipótesis planteada es que el PP está relacionado con el logro de los objetivos laborales en la empresa constructora ATC EIRL, Lurín. Esto se sustenta en una correlación de $Rho=0,95$, que confirma una fuerte relación entre las variables. Así, el resultado del contexto depende de los conceptos expuestos por el autor de Cerro São Paulo. Del mismo modo, según Linares (2017), el rendimiento está influenciado por las habilidades y la motivación de los colaboradores. La investigación se alinea con la tesis propuesta por Blas (2017), quien descubrió pruebas convincentes que indican una fuerte conexión entre la naturaleza de un trabajo y el rendimiento de un individuo en ese papel. El coeficiente de correlación de 0,363, junto con una significación bilateral de 0,000, apoya aún más este hallazgo. A pesar de la baja correlación, sigue habiendo pruebas de una conexión positiva. Según Blas, el perfil del puesto es un documento que proporciona una descripción estructurada de las funciones del puesto. El

escritor inca hizo hincapié en la importancia de la variable que determina el rendimiento.

Con respecto a la primera hipótesis específica planteada en la tesis sobre la correlación entre el DL y la utilización de los conocimientos adquiridos por los empleados del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria 2019, se encontró una fuerte relación utilizando la r de Pearson, con un nivel de correlación de 0,625. Este hallazgo valida la hipótesis planteada por García (2017), indicando que los conocimientos previos adquiridos durante su permanencia en el rol jugaron un papel en esta conexión. Según los hallazgos del estudio de Blas (2017), se descubrió que los empleados que poseen la experiencia y cualificación profesional requerida obtienen resultados superiores cuando implementan estrategias basadas en sus conocimientos adquiridos. Según el estudio, un número significativo de participantes, concretamente el 62,5%, se situó en el cuadrante positivo. Esto sugiere una sólida conexión entre la aplicación de conocimientos y el rendimiento de los trabajadores. Blas (2017) encontró una correlación (Rho Spearman=0,363) con una significación bilateral de 00,0. Bernal destaca la importancia de los perfiles de puesto dentro de la organización, ya que permiten a los empleados mostrar su trabajo para cumplir los objetivos de la empresa.

se examinó la segunda hipótesis específica y se discute la conexión entre el DL y el nivel educativo entre los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria 2019. La relación se confirmó mediante el uso del estadístico r de Pearson, que arrojó un valor de 0,679. Este hallazgo se alinea con la afirmación de Ibáñez (2011) de que el nivel educativo se refiere al mayor grado alcanzado por un individuo. Según Díaz (2011), un perfil profesional se construye a través de la acumulación de experiencia y habilidades, que mejoran su eficacia en diversas situaciones. Del mismo modo, Blas (2017) encontró un nivel de correlación de $Rho=0,363$ y una significación bilateral de 0,01, lo que confirma la fuerte relación entre ambas variables. Como resultado, tener un mayor nivel de educación puede mejorar el rendimiento laboral de un empleado en su función designada, lo que conduce a una mayor motivación.

De acuerdo a la tercera hipótesis específica, sobre la relación entre el DL y la dimensión habilidad de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria, 2019. Esta relación se determinó mediante el uso del coeficiente de

correlación r de Pearson, el cual arrojó un valor de 0,527 ($p \leq 0,05$). Este hallazgo apoya la idea de que la destreza, tal y como la define Ibáñez (2011), desempeña un papel significativo en el desempeño de las tareas. Además, el estudio de Inca (2015) confirma aún más esta relación, reportando un alto coeficiente de correlación de 0,894. Estos resultados se alinean con las teorías propuestas por Boschini (2002), que sugieren que la integración de estímulos sensoriales implica procesos complejos. La mejora de la competencia de los empleados en sus funciones designadas puede conducir a una mayor motivación y un mejor rendimiento en el trabajo.

Conforme a la cuarta hipótesis específica planteada en la investigación sobre la existencia de la relación DL con la dimensión formación de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La victoria 2019, para la investigación se determinó una relación moderada, de la cual determino un nivel de correlación bilateral r de Pearson ($r = 0.688$), en comparación con el estudio de Werther (2014) quien indicó que la formación profesional se refiere a la educación y formación centradas en la inclusión y actualización de los trabajadores en el mercado laboral. Su finalidad es ayudar a los trabajadores a adaptar sus conocimientos y aptitudes para satisfacer las demandas actuales y futuras, a su vez, también Oscco (2015), alcanzó una correlación bilateral de Rho de Sperman=0.552 y su significancia bilateral de 0.00). Según García (2014), manifiesta que existe relación directa entre la formación profesional del docente y la calidad del servicio que tiene toda persona.

la quinta hipótesis específica sugiere una relación moderada entre el DL y las características de los colaboradores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria 2019, En la investigación se encontró un nivel de correlación bilateral de R r de Pearson = 0,688. Según Valera (2013), las aptitudes se refieren a los rasgos personales que se vinculan con la probabilidad de alcanzar el éxito en un trabajo. Es importante que estas aptitudes estén alineadas con los objetivos y valores de la organización. Flores (2017), la atención se centró en examinar en qué medida los empleados cumplían los requisitos de su puesto de trabajo y sus rasgos individuales. El estudio realizado por Flores (2017) encontró una fuerte correlación de Rho Sperman=0,74,4, que fue estadísticamente significativa ($p < 0,001$).

VI. CONCLUSIONES

A partir de los resultados de este estudio, que consistió en recabar información sobre los perfiles de puesto y su impacto en el desempeño de los trabajadores del Hospital III Emergencia Grau de Lima, se han extraído las siguientes conclusiones:

1. Según la hipótesis general, se descubrió una correlación significativa (R de Persona = 0,978, Sig. (Bilateral) = 0,000) entre los perfiles profesionales y el rendimiento. Del análisis estadístico se deduce que existe una correlación moderada entre las variables principales. Existe la creencia de que, si se potencia la utilización de la experiencia arraigada en los perfiles profesionales, será factible alcanzar resultados encomiables. Los resultados de la investigación indican que la hipótesis nula fue refutada mientras que la hipótesis alternativa fue apoyada, confirmando una correlación entre los perfiles profesionales y el rendimiento. Dado que el valor obtenido es inferior a 0,05.

2. La primera hipótesis específica relativa a los perfiles profesionales, se descubrió que existe una conexión moderada entre el uso de los conocimientos y el rendimiento. El coeficiente de correlación obtenido a partir del estadístico R de Pearson es de 0,625, lo que resulta estadísticamente significativo con un valor p de 0,00. Puede deducirse que la aplicación de los conocimientos conduce al logro de un buen rendimiento. Los resultados de la investigación sugieren que la hipótesis nula fue refutada a favor de la hipótesis alternativa. Esto valida la presencia de una conexión entre los factores de formación profesional y eficacia. Dado que el valor obtenido es inferior a 0,05, es crucial que la organización introduzca iniciativas de formación dirigidas a mejorar el rendimiento de los empleados.

3. La hipótesis específica tres se centra en cómo influye el nivel de estudios en el desempeño de funciones profesionales. El análisis muestra una correlación moderada ($PR=0,679$, Sig. (Bilateral)=0,000) mediante el estadístico r de Pearson. Parece existir una conexión moderada entre las funciones profesionales y el rendimiento en el servicio de urgencias del Hospital III. Los resultados del estudio sugieren una fuerte correlación entre la aplicación de los conocimientos y el rendimiento, ya que se rechaza la hipótesis nula y se apoya la hipótesis alternativa. Dado que el valor obtenido es inferior a 0,05.

4. En relación con la tercera hipótesis específica la conexión entre los perfiles de los puestos y su dimensión de competencia con el rendimiento, los datos del estadístico R de Pearson indican una correlación moderada ($PR=0,527$, Sig. (Bilateral)= $0,00$). Esto indica la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis nula. Dado que el valor obtenido es inferior a $0,05$.

5. En cuanto a la cuarta hipótesis específica, relativa a los perfiles profesionales, la formación y el rendimiento, las pruebas estadísticas R de Pearson revelan una correlación moderada ($PR=0,688$, Sig. (Bilateral)= $0,00$). Esto muestra que la hipótesis alternativa se ve favorecida y que la hipótesis nula no es válida. Esto se menciona porque el valor obtenido es inferior a $0,05$.

6. Sobre la base de la quinta hipótesis específica relativa a los perfiles profesionales y el rendimiento, las pruebas estadísticas R de Pearson revelan una correlación moderada ($PR=0,688$, Sig. (Bilateral)= $0,00$). Las pruebas sugieren que la hipótesis alternativa se ve favorecida frente a la hipótesis nula. Dado que el valor obtenido es inferior a $0,05$.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que el Hospital III de Emergencias Grau implementar y elaborar herramientas de gestión de recursos humanos, para el desarrollo de los objetivos y metas de producción planteadas anualmente en un periodo de seis meses, para obtener un sistema de salud fortalecido, integrado y eficiente que admita ofrecer dichas atenciones de forma rentable a los asegurados con eficacia y calidad, así mismo con un personal altamente capacitado y motivado.
2. Conforme a la investigación la primera dimensión aplicación de conocimientos adquiridos y su relación con la variable DL, el cual obtuvo una correlación positiva moderada, eso quiere decir que es directamente proporcional, ya que, a mayor utilización del conocimiento adquirido en otras empresas, garantiza mejor DL, por ellos se recomienda desarrollar de capacitación para el personal, con la finalidad de contar con colaboradores capacitados y motivados.
3. De acuerdo el resultado del estudio de la investigación, la dimensión nivel educativo y la variable DL, el cual obtuvo una correlación positiva moderada, en otras palabras, que a mayor nivel de educación y capacitación que obtenga el colaborador, mejor será el de DL por ello se recomienda contratar a futuros trabajadores con un alto nivel de educación.
4. Del análisis de la dimensión destreza y su impacto con el manejo de desempeño se desprende una correlación positiva moderada. Por lo tanto, es aconsejable que los empleados posean una amplia gama de competencias que les permitan utilizar plenamente sus capacidades y cualidades, lo que en última instancia redundará en beneficio de la organización.
5. Según las investigaciones sobre la dimensión de formación y su relación con el manejo de desempeño, existe una relación positiva significativa. Por lo tanto, es aconsejable fomentar el desarrollo de las competencias personales y profesionales de los individuos, alineando sus actitudes con los objetivos de la organización.
6. Según un estudio sobre la dimensión cumplimiento de las características del colaborador y su impacto en la gestión del desempeño, se encontró una correlación positiva significativa. Se sugiere que los empleados dispongan de un programa de formación para garantizar que puedan desempeñar eficazmente las tareas que se les asignen.

REFERENCIAS

- Ayala, M., Castillo, I. y Hernández, C. (2011) *Perfil del profesional en Administración de empresas en el área de Recursos Humanos de la Universidad El Salvador*. (Tesis de Licenciatura) Universidad de El Salvador. San Salvador, El Salvador. Recuperado de: http://ri.ues.edu.sv/1103/1/PERFIL_PROFESIONAL_EN_ADMINISTRACION_DE_EMPRESAS_EN_EL_AREA_DE_RECURSOS_HUMANOS.pdf
- Alles, M. (2014). Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por competencias., Buenos Aires, Ed. Granica.
- Baquerizo, L. (2015). Evaluación de 360 grados del DL en los trabajadores del área de operaciones de la Clínica Good Hope. Miraflores-Perú. Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/listo.pdf> el 23 de noviembre del 2016.
- Blas, M. (2017) *Perfiles de puestos y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección de Salud V de Lima Metropolitana, 2017*. (Tesis de Grado) Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8814/Blas_JMV.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Beltran, N. y Urrea, D. (2013), En su tesis que lleva por título *Diseño e implementación del modelo de gestión por competencias y evaluación del personal según el modelo, para la empresa aportes en línea*. (Tesis de Grado de Licenciado en Gestión Humana) Universidad Escuela de Administración de Negocio EAN. Bogotá. Recuperado de: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/4630/BeltranNilson2013.pdf?sequence=4>
- Beard, J., Williams, D. (2010). *A Professional Profile of Business Communication Educators and Their Research Preferences: Survey Results*. *Journal of Business Communication*, 30(3), 269–295. <https://doi.org/10.1177/002194369303000303>
- Birnbaum, D., Somers, M. (1986). *The influence of occupational image subculture on job attitudes, job performance, and the job attitude-job performance*

relationship. Human Relations, 39(7), 661. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/231450831?accountid=37408>

Bohlander, G., Snell, S. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. (16a. ed.). México: Cengage Learning.

Bohlmann, C., van den Bosch, J., Zacher, H. (2018). *The relative importance of employee green behavior for overall job performance ratings: A policy-capturing study. Corporate Social Responsibility & Environmental Management*.

Catanzariti, K. (2011, May 17). *Big job keeping a perfect profile keep a professional profile*. The Mercury Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/866691907?accountid=37408>

Campbell, J., Im, T. (2019). *Exchange Ideology, Performance Pay, and Pay Satisfaction: Evidence from South Korean Central Government*. Public Personnel Management.

Catanzariti, K. (2011, May 17). *Big job keeping a perfect profile keep a professional profile*. The Mercury Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/866691907?accountid=37408>

Carrasco, J. (2010). *Análisis y Descripción de Puesto de Trabajo en la Administración Local*, Revista Electrónica CEMCI <https://revista.cemci.org/numero-2/documentos/doc2.pdf>

Castro, M., Marmolejo, C., Rodríguez, C. (2019). *Identificación de competencias ambientales para definir un perfil profesional ambientalmente responsable*. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6, 1–14. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=137409068&lang=es&site=eds-live>

Collins, J. (2018). *11 - Job Descriptions and Requirements*, Editor(s): John Collins, HR Management in the Forensic Science Laboratory, Academic Press, 2018, Pages 193-201, ISBN 9780128012376, <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-801237-6.00011-7>.

- Díaz, F. (2011). Metodología de Diseño Curricular para Educación Superior. México. Editorial Trillas.
- Diéguez, M., Lazo, R., Quezada, C. (2014). Estudio de mercado de la traducción en Argentina, Chile y España: perfil académico y profesional de los traductores. *Onomázein*, 30, 70–89.
- Fernández, L. (2017). Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos: UF0345. Logroño, ES: Editorial Tutor Formación. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.
- Fernández, L., Almeida, E. (2011). Propuesta de Manual de Descripción y especificación de cargos para el Instituto autónomo Municipal Cuerpo de Bomberos de Cumaná (IAMCBC), Estado Sucre. (2010). Universidad de Oriente Núcleo de Sucre, Escuela de ciencias sociales, programa de gerencia de recursos humanos.
- Flores, D. (2018). *Cumplimiento del perfil de puestos y su relación con la compensación remunerativa en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, periodo 2018*. (Tesis de Grado) Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31288/Flores_CDT.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Feldman, L. (2019), *Profile of the New Product Professional*. *Journal of Product Innovation Management*, [s. l.], v. 8, n. 4, p. 252–266, 1991. Disponible em: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=egs&AN=14174140&lang=es&site=ehost-live>. Acceso em: 30 jun.
- García, L. (2017) *Perfiles de puestos y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del centro médico universitario de la Universidad Nacional de San Martín – 2016*. (Tesis de Grado) Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16519/Garc%C3%ADa_SLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Fu, K., Hsieh, J., Wang, T. (2019). Fostering Employee Cooperation Behavior in the Federal Workplace: Exploring the Effects of Performance Management Strategies. *Public Personnel Management*.
- Grimaldi, M., Alcaráz, V., Sánchezo, J. (2018). Job profile and motivation of workers in sports programs with intellectual functional diversity. *Journal of Physical Education and Sport*, 18, 1386-1390. doi:<http://dx.doi.org/10.7752/jpes.2018.s3205>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Henríquez, F., Soto, Y. (2016), En su tesis "*Diseño de perfiles de cargo basado en el modelo de gestión por competencia para la empresa Agunsa Chile, sucursal San Vicente, Talcahuano*".Universidad del Bio Bio. Chile. Recuperado de: http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2233/3/Henriquez_Viveros_Fabiola.pdf
- Haoping, Y. (2009). New MPEG-4-AVC/H.264 Profiles: for Professional and High-Quality Video Applications. *SMPTE Motion Imaging Journal*, 118(1), 45–49. <https://doi.org/10.5594/J14990>
- Ibañez, M. (2011). *Gestión del Talento Humano en la empresa*. (1ª ed.) Lima – Perú: Editorial San Marco.
- Isaza, D., González, E., Rengifo, R., González, L. (2019). Programas De Formación Superior en El Campo De La Educación Física, El Deporte Y Áreas Afines en Cuatro Países De América Latina. *Perfiles Profesionales Y Desafíos. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos* (1900-9895), 15(1), 111–129.
- James, E.(2003).Business Editors/High-Tech Writers. (2003, Sep 23). Financial profiles releases profiles+ professional 7.0. Business Wire Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/446313495?accountid=37408>
- Jui, C., Silverthorne, C. (2008). The impact of locus of control on job stress, job performance and job satisfaction in taiwan. *Leadership & Organization*

- Jong, J. (2019). Racial Diversity and Task Performance: The Roles of Formalization and Goal Setting in Government Organizations. *Public Personnel Management*.
- KAHYA, E. (2018). A wage model consisted of job evaluation employee characteristics and job performance. *Pamukkale University Journal of Engineering Sciences*, 24(4), 720–729.
<https://doi.org/10.5505/pajes.2017.92609>
- Kampkötter, P., Harbring, C., Sliwka, D. (2018). Job rotation and employee performance - evidence from a longitudinal study in the financial services industry. *International Journal of Human Resource Management*, 29(10), 1709–1735.
- Korunka, C., Zauchner, S., Weiss, A. (2019) New Information Technologies, Job Profiles, and External Workload as Predictors of Subjectively Experienced Stress and Dissatisfaction at Work. *International Journal of Human-Computer Interaction*, [s. l.], v. 9, n. 4, p. 407, 1997. Disponível em: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=egs&AN=7388566&lang=es&site=ehost-live>>. Acesso em: 30 jun.
- Khorakian, A., Sharifirad, M. (2019). Integrating Implicit Leadership Theories, Leader–Member Exchange, Self-Efficacy, and Attachment Theory to Predict Job Performance. *Psychological Reports*.
- Linares, J. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017.
- Litano, R. (2018). *“Perfil de puestos y el cumplimiento de metas laborales en la empresa Constructora ATC EIRL, Lurín-Lima, 2018”*.
- Lerma, H. (2016). Metodología de la Investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto. (5ta.ed.).

- Lee, H. (2019). Moderators of the Motivational Effects of Performance Management: A Comprehensive Exploration Based on Expectancy Theory. *Public Personnel Management*.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados*. (6ª ed.). México: PEARSON Prentice Hall.
- Mañas, L., Jiménez, I. (2019). Evolución del perfil profesional del community manager durante la década 2009-2018. *El Profesional de La Información*, 28(4), 1–10.
- Mäkikangas, A. (2018). Creation of work profiles and work commitment: a person-centered approach, *Journal of Vocational Behavior*, Volume 106, 2018, Pages 101-111, ISSN 0001-8791.
- Novo, I., Calvo, N., Varela, L. (2018). Is my professional future biased for gender perceptions? A study for the Spanish case with public policy proposals on education. *Cuadernos de Gestión*, 18(2), 59–93.
- Oña, D. (2013), Diseño de perfiles de cargo aplicado el modelo por competencia para la empresa humana S.A. Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito-Ecuador. Recuperado de: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1099/1/53165_1.pdf
- Prakash, K., Neupane, S., Leino, P., Bonsdorff, M., Rantanen, T., Bonsdorff, M., Nygård, C. (2016). Midlife job profiles and disabilities in later life: a 28-year follow-up of municipal employees in Finland. *International Archives of Occupational & Environmental Health*, 89(6), 997–1007.
- Pereda, S., Berrocal, F. (2010). *Técnicas de gestión de recursos humanos por competencia*. (2ª ed.) Madrid: Universitaria Ramón Areces.
- Rivas, M., Rivas, J., Medino, J., Alonso, V., Martínez, A. (2016). Nuevo Perfil Profesional en Hospitales: Gestor De Documentación Sanitaria. *El Profesional de La Información*, 25(2), 279–285.
- Robbins y Judge (2013). *Comportamiento Organizacional*. (12va edición). México. Pearson.

- Rodrigues, N., Rebelo, T. (2009). Work sample tests: Their relationship with job performance and job experience. *Revista De Psicología Del Trabajo y De Las Organizaciones*, 25(1),47 Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/963959162?accountid=37408>
- Rosen, P. A., Solomon, S. J., McLarty, B. D., Esken, C. A., & Taylor, E. C. (2018). The Use of Twitter Profiles to Assess Personality and Hireability. *Journal of Managerial Issues*, 30(2), 256–272. Retrieved from.
- SERVIR (2013). *Perfiles de Puesto* Autoridad Nacional del Servicio Civil. Lima – Perú. Recuperado de <http://www.servir.gob.pe/-Norma/Manual/Perfiles.pdf> el 12 de octubre del 2016.
- Smith-Proulx, L. (2016). How the LinkedIn Profile Should (And Should Not) Align with the Resume. *Career Planning & Adult Development Journal*, 32(2), 120–125. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ent&AN=116325622&lang=es&site=eds-live>
- Sewilam, H., Nacken, H., Breuer, R., Pyka, C. (2017). Competence-based and game-based capacity development for sustainable water management in Germany. *Environmental Earth Sciences*, 76(3), 1–8. <https://doi.org/10.1007/s12665-017-6416-0>
- Werther, W., Davis, K., Guzman, M. (2014). *Administración de Recursos Humanos: Gestión del capital humano* (7ma. edición). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Wrther WB, Davis H. (7 de marzo 2005). Evaluación del Desempeño. En: *Administración de Personal y Recursos Humanos*. Disponible en: <http://es.shvoong.com/humanities/479501-administraci%C3%B3n-personal-recursos-humanos/>
- Xiaojun, Z. (2017). Knowledge Management System Use and Job Performance: A Multilevel Contingency Model. *MIS Quarterly*, 41(3), 811-A5. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=egs&AN=124643936&lang=es&site=ehost-live>
- Yang, L., Dai, Y., Zhang, B. (2017). Optimized Speculative Execution to Improve Performance of MapReduce Jobs on Virtualized Computing

Environment. Mathematical Problems in Engineering, 1–11.
[https://doi.org/10.1155/2017/ Environment.](https://doi.org/10.1155/2017/Environment)” Mathematical Problems in
Engineering, December, 1–11. doi:10.1155/2017/2724531.

Yu Teng, H. (2019). Job crafting and customer service behaviors in the hospitality industry: Mediating effect of job passion, *International Journal of Hospitality Management*, vol 81, pp 34-42, ISSN 0278-4319, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.03.013>.

Zeb, A., Abdullah, N., Othayman, B., Ali, M. (2019). The Role of Lmx in Explaining Relationships between Organizational Justice and Job Performance. *Journal of Competitiveness*.

ANEXO

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala De Medición	
Perfil de puesto	Ibáñez (2011) describió que el perfil de puesto, A su vez llamado también perfil ocupacional del puesto que se encuentra vacante, son todas las funciones que se realizara en el puesto determinado, delimitando sus alcances y especificando la responsabilidad deseada de la persona que tiene cubrir el puesto dentro de la organización (p.16).	De acuerdo a la variable perfil de puesto estos serán evaluados por sus dimensiones: Aplicación de los conocimientos, Nivel Educativo, Destreza, Formación y Cumplimiento de las características del colaborador donde se tomará a los 15 indicadores para avalorar el cuestionario.	Aplicación de los conocimientos adquiridos	Cocimiento	1-4	Ordinal	
				Experiencia requerida	5-6		
				Categoría Personal	7		
			Nivel educativo	Grado de Instrucción	8-10		El instrumento este compuesto por 30 preguntas de opción múltiple Nunca= 1 Casi nunca= 2 A veces= 3 Casi siempre =4 Siempre= 5
				Nivel de Desempeño	11-12		
				Conocimiento intelectual	13-14		
			Destreza	Habilidad del trabajador	15		
				Destreza del trabajador	16		
			Formación	Nivel de enseñanza profesional	17-19		
				Desempeño profesional	20-22		
				Funciones del trabajador	23-24		
			Cumplimiento de las características del colaborador	Características requeridas	25-26		
Cualidades del trabajador	27-28						
Autenticidad	29						
Adaptación al Cambio	29-30						

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala De Medición
Desempeño Laboral	Robbins & Judge (2011) afirmaron que: El desempeño es la calificación de los resultados de un empleado por su rendimiento pasado o presente de sus funciones, donde los trabajadores deben ser capacitados y motivados para cumplir objetivos personales y profesionales, al participar de manera relevante en la organización. p.112)	La variable desempeño laboral esto serán evaluados por sus dimensiones: Productividad, cumplimiento de tarea y Civismo, donde se tomaran a los 16 indicadores, para valorar	Productividad	Sanciones	1-3	Ordinal El instrumento está compue por 30 preguntas de opción múltiple Nunca= 1 Casi nunca= 2 A veces= 3 Casi siempre =4 Siempre= 5
				Recompensas	4-6	
				Resultados	7-9	
				Recursos	10-12	
				Eficacia laboral	13-15	
				Eficiencia Laboral	16-17	
			Cumplimiento de tarea	Metas	18-19	
				Compromiso	20-21	
				Innovación Laboral	22	
				Solución de Problemas	23	
				Producción	24	
				Civismo	Relación Interpersonal	
			Empatía		26	
			Puntualidad		27	
Colaboración	28-29					
Identificación de la Empresa	30					

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Perfil de Puesto

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que las funciones del puesto le permiten aplicar los conocimientos que ha adquirido durante su aprendizaje?					
2	¿Desarrolla usted su trabajo según los requisitos establecidos en el puesto de trabajo?					
3	¿Se establece la experiencia que tiene que debe de tener el colaborador en el perfil de puesto?					
4	¿Cree usted que debe aplicar las experiencias adquiridas por formación en el desarrollo de sus actividades en el puesto que desempeña?					
5	¿Cree usted que el perfil del puesto establece una categoría profesional para que el postulante pueda cumplir la función de forma adecuada?					
6	Considera usted que la categoría profesional es primordial para desempeñarse de forma adecuada					
7	El nivel de instrucción es un requisito importante para que un trabajador pueda obtener el puesto					
8	Usted cree que la habilidad del trabajador es esencial para el buen desempeño de sus funciones					
9	Considera usted que los estudios de especialización, los cuales son esenciales en el puesto que de desempeña					
10	Es importante nivel educativo, el cual se relaciona con el nivel de desempeño en el puesto laboral					
11	Cree usted que los conocimientos intelectuales es un elemento a tomarse en cuenta de acuerdo al cargo que desempeñan los trabajadores					
12	Considera que, dentro del perfil de puesto, el conocimiento intelectual es un requisito para que un trabajador pueda desempeñar de forma adecuada su labor					
13	Se describe en el perfil de puesto las habilidades que debe tener el trabajador para que desempeñarse en el puesto					
14	Cree usted que el desarrollo de las habilidades del trabajador se relaciona con su desempeño					
15	Se establece las destrezas que debe contemplar el personal para desempeñarse de forma adecuada					

16	Considera usted que se el nivel de la destreza se relaciona con el nivel de desempeño de los trabajadores
17	Usted cree que el nivel de enseñanza profesional es un aspecto fundamental en la evaluación del perfil de puesto
18	Dentro del perfil de puesto el nivel de enseñanza profesional es esencial para el colaborador cumpla con un desempeño adecuado
19	Debe de estar establecido el desempeño profesional como requisito al momento de ejercer un cargo
20	Usted cree que la formación profesional es esencial para el alcanzar un adecuado nivel de desempeño laboral
21	Usted considera que debe de estar establecido la función que va a cumplir cada trabajador en el perfil de puesto
22	Las funciones de cada puesto deben de establecer el nivel de desempeño de acorde los puestos laborales
23	Usted cree que dentro del perfil de puesto existan características que el empleado debe cumplir para ocupar el puesto laboral
24	Cree usted que las características requeridas en el perfil de puesto son fundamental para cumplir de forma adecuada con el desempeño
25	Se establecen las cualidades que de obtener cada empleado para cubrir determinado puesto
26	Considera usted que dentro del perfil de puesto la cualidad del trabajador es fundamental para un desempeño adecuado
27	Cree usted que la autenticidad es importante en el perfil de puesto
28	Cree usted que la autenticidad se relaciona con el desempeño
29	¿Cree usted que el aspecto de la adaptación al cambio es fundamental en el perfil de puesto?
30	¿En la adaptación al cambio es esencial para que el colaborador pueda tener un nivel de desempeño adecuado?

Desempeño Laboral

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	¿Usted ha escuchado hablar dentro de su trabajo sobre las sanciones laborales?					
2	¿Cree usted que se debería sancionar a un trabajador por una falta grave?					
3	¿Usted cree que la selección de personal debe de ser acorde al perfil de puesto?					
4	¿Cree usted que la especialización de acuerdo a su profesión es esencial para el perfil de puesto?					
5	¿Se establece la experiencia que tiene que cumplir el colaborador en el perfil de puesto?					
6	¿Cree usted que pueda aplicar las experiencias adquiridas por formación en el puesto que desempeñe?					
7	¿Cree usted que el perfil del puesto establece una categoría profesional para que el trabajador ejercer la función?					
8	¿El nivel educativo es un requisito fundamental para que un postulante pueda obtener el puesto?					
9	¿Usted cree que la habilidad del trabajador es esencial para el buen desempeño de su funciones?					
10	¿Usted considera que es importante cursar estudios de especialidad para mejorar el puesto que desempeña?					
11	¿Es importante el nivel de enseñanza profesional para adquirir el cargo laboral?					
12	¿Considera usted que llevando estudios de especialización en el puesto que se desempeña actualmente es esencial?					
13	¿Cree usted que los conocimientos intelectuales son esencial para que sea ascendido de cargo?					
14	¿Considera que, dentro del perfil de puesto, el conocimiento intelectual es un requisito para que un trabajador pueda desempeñar mejor su labor?					
15	¿Se determina en el perfil de puesto las habilidades que debe obtener el trabajador para que sea contratado?					

16	¿Cree usted que debería buscar todas las herramientas necesarias en la empresa?
17	¿Cree usted que los trabajadores dan solución a los problemas que se presente en la empresa?
18	¿Usted cree que el jefe debería dar la solución a los problemas que se presenten en la empresa?
19	¿Cree usted que la producción de la empresa es importante para el trabajador?
20	¿Usted cree que la buena producción de un trabajador es muy importante para la empresa?
21	¿Cree Ud. que tener relaciones interpersonales en la empresa le vendría trabajar bien?
22	¿La empresa debería tener una relación interpersonal con el trabajador?
23	¿Cree usted que el estar de buen ánimo en la empresa le ayudará en todo?
24	¿Debería usted tener una buena empatía con todo el personal?
25	¿Usted considera que los trabajadores deberían ser puntuales en sus centros de laboral?
26	¿Cree usted que la puntualidad dice mucho sobre un trabajador?
27	¿Usted considera que ser colaboradores con todos tendría un buen clima laboral?
28	¿Cree usted que al ser servicial te favorece mucho como trabajador?
29	¿Cree usted que deberíamos estar muy identificados con la empresa?
30	¿Usted cree que su trabajo está identificado con su labor?

ANEXO 3 Fichas de validación del instrumento para recolección de datos.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide perfiles de Puestos

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	D A	A A	M D	D A	A A	
	DIMENSIÓN 1: APLICACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS										
	Indicador 1: Conocimiento										
1	Cree usted que las funciones del puesto le permite aplicar los conocimientos que ha adquirido durante su aprendizaje			/		/				/	
2	Desarrolla usted su trabajo según los requisitos establecidos en el puesto de trabajo			/		/				/	
	Indicador 2: Experiencia requerida										
3	Se establece la experiencia que tiene que debe de tener el colaborador en el perfil de puesto			/		/				/	
4	Cree usted que debe aplicar las experiencias adquiridos por formación en el desarrollo de sus actividades en el puesto que desempeña.			/		/				/	
	Indicador 3: Categoría personal										
5	Cree usted que el perfil del puesto establece una categoría profesional para que el postulante pueda cumplir la función de forma adecuada			/		/				/	
6	Considera usted que la categoría profesional es primordial para desempeñarse de forma adecuada			/		/				/	
	DIMENSIÓN 2: NIVEL EDUCATIVO										
	Indicador 1: Grado de Instrucción										
7	El nivel de instrucción es un requisito importante para que un trabajador pueda obtener el puesto			/		/				/	
8	Usted cree que la habilidad del trabajador es esencial para el buen desempeño de su funciones			/		/				/	
	Indicador 2: Nivel de Desempeño										
9	Considera usted que los estudios de especialización, los cuales son esenciales en el puesto que de desempeña			/		/				/	
10	Es importante nivel educativo, el cual se relaciona con el nivel de desempeño en el puesto laboral			/		/				/	
	Indicador 3: Conocimiento intelectual										
11	Cree usted que los conocimientos intelectuales es un elemento a tomarse en cuenta de acuerdo al cargo que desempeñan los trabajadores			/		/				/	
12	Considera que dentro del perfil de puesto, el conocimiento intelectual es un requisito para que			/		/				/	



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide perfiles de Puestos

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D A	A M	M A	M D	D A	A M	M A	M D	D A	A M	M A	
	DIMENSIÓN 1: APLICACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS													
	Indicador 1: Conocimiento													
1	Cree usted que las funciones del puesto le permite aplicar los conocimientos que ha adquirido durante su aprendizaje			/		/		/		/				
2	Desarrolla usted su trabajo según los requisitos establecidos en el puesto de trabajo			/		/		/		/				
	Indicador 2: Experiencia requerida													
3	Se establece la experiencia que tiene que debe de tener el colaborador en el perfil de puesto			/		/		/		/				
4	Cree usted que debe aplicar las experiencias adquiridos por formación en el desarrollo de sus actividades en el puesto que desempeña			/		/		/		/				
	Indicador 3: Categoría personal													
5	Cree usted que el perfil del puesto establece una categoría profesional para que el postulante pueda cumplir la función de forma adecuada			/		/		/		/				
6	Considera usted que la categoría profesional es primordial para desempeñarse de forma adecuada			/		/		/		/				
	DIMENSIÓN 2: NIVEL EDUCATIVO													
	Indicador 1: Grado de Instrucción													
7	El nivel de instrucción es un requisito importante para que un trabajador pueda obtener el puesto			/		/		/		/				
8	Usted cree que la habilidad del trabajador es esencial para el buen desempeño de su funciones			/		/		/		/				
	Indicador 2: Nivel de Desempeño													
9	Considera usted que los estudios de especialización, los cuales son esenciales en el puesto que de desempeña			/		/		/		/				
10	Es importante nivel educativo, el cual se relaciona con el nivel de desempeño en el puesto laboral			/		/		/		/				
	Indicador 3: Conocimiento intelectual													
11	Cree usted que los conocimientos intelectuales es un elemento a tomarse en cuenta de acuerdo al cargo que desempeñan los trabajadores			/		/		/		/				
12	Considera que dentro del perfil de puesto, el conocimiento intelectual es un requisito para que			/		/		/		/				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

N°	DIMENSIONES / Ítems							Sugerencias
	un trabajador pueda desempeñar de forma adecuada su labor		✓	✓	✓			
	DIMENSIONES / Ítems							
	DIMENSIÓN 3: DESTREZA							
	Indicador 1: Habilidad del trabajador							
13	Se describe en el perfil de puesto las habilidades que debe tener el trabajador para que desempeñarse en el puesto		✓	✓	✓			
14	Cree usted que el desarrollo de las habilidades del trabajador se relacionan con su desempeño		✓	✓	✓			
	Indicador 2: Destreza del trabajador							
15	Se establece las destrezas que debe contemplar el personal para desempeñarse de forma adecuada		✓	✓	✓			
16	Considera usted que se el nivel de la destreza se relaciona con el nivel de desempeño de los trabajadores		✓	✓	✓			
	DIMENSIÓN 4: FORMACION							
	Indicador 1: Nivel de enseñanza profesional							
17	Usted cree que el nivel de enseñanza profesional es un aspecto fundamental en la evaluación del perfil de puesto		✓	✓	✓			
18	Dentro del perfil de puesto el nivel de enseñanza profesional es esencial para el colaborador cumpla con un desempeño adecuado		✓	✓	✓			
	Indicador 2: Desempeño profesional							
19	Debe de estar establecido el desempeño profesional como requisito al momento de ejercer un cargo		✓	✓	✓			
20	Usted cree que la formación profesional es esencial para el alcanzar un adecuado nivel de desempeño laboral		✓	✓	✓			
	Indicador 3: Funciones del trabajador							
21	Usted considera que debe de estar establecido la función que va a cumplir cada trabajador en el perfil de puesto		✓	✓	✓			
22	Las funciones de cada puesto debe de establecer el nivel de desempeño de acorde los puestos laborales		✓	✓	✓			
	DIMENSIÓN 4: CUMPLIMIENTO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL COLABORADOR							
	Indicador 1: Características requeridas							
23	Usted cree que dentro del perfil de puesto existan características que el empleado debe cumplir para ocupar el puesto laboral		✓	✓	✓			
24	Cree usted que las características requeridas en el perfil de puesto es fundamental para cumplir de forma adecuada con el desempeño		✓	✓	✓			
	Indicador 2: Cualidades del trabajador							



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desempeño laboral

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: Productividad													
	Indicador :1 sanciones													
1	Usted ha escuchado hablar dentro de su trabajo sobre las sanciones laborales				/			/	/					
2	Cree usted que se debería sancionarse a un trabajador por una falta grave				/			/	/					
	Indicador :2 Recompensas													
3	En la empresa que usted labora eligen al mejor trabajador y le dan una recompensa				/			/	/					
4	Usted cree que dándole recompensa al trabajador se desarrollara mejor				/			/	/					
	Indicador :3 resultados													
5	Usted cree que dándole recompensa al trabajador se desarrollara mejor				/			/	/					
6	Cree usted si el trabajador hace bien su trabajo tendrá buenos resultado				/			/	/					
	Indicador:4 recursos													
7	Cree usted que todas las empresas deberían tener los recursos necesarios para el personal				/			/	/					
8	Usted cree si la empresa brindara los recursos necesarios al personal estaria mejor				/			/	/					
	DIMENSIONES / Items													
	DIMENSIÓN 2: Cumplimiento de tareas													
	Indicador: 1 Eficacia laboral													
9	Es importante que todos los empleados de la empresa logren una eficacia laboral				/			/	/					
19	cree usted que la eficacia laboral de un personal aumentaría un buen aporte a la empresa				/			/	/					
	Indicador: 2 Eficiencia laboral													
11	Cree usted que la empresa es transparente con el personal para que demuestre la eficiencia que posee				/			/	/					
12	Cree usted si el personal tendría una eficiencia laboral la empresa produciría				/			/	/					



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desempeño laboral

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	A	M A	M D	D	A	A	M D	D	A	
	DIMENSIÓN 1: Productividad													
	Indicador :1 sanciones													
1	Usted ha escuchado hablar dentro de su trabajo sobre las sanciones laborales				/			/	/					
2	Cree usted que se debería sancionarse a un trabajador por una falta grave				/			/	/					
	Indicador :2 Recompensas													
3	En la empresa que usted labora eligen al mejor trabajador y le dan una recompensa				/			/	/					
4	Usted cree que dándole recompensa al trabajador se desarrollara mejor				/			/	/					
	Indicador :3 resultados													
5	Usted cree que dándole recompensa al trabajador se desarrollara mejor				/			/	/					
6	Cree usted si el trabajador hace bien su trabajo tendrá buenos resultado				/			/	/					
	Indicador:4 recursos													
7	Cree usted que todas las empresas deberían tener los recursos necesarios para el personal				/			/	/					
8	Usted cree si la empresa brindara los recursos necesarios al personal estaria mejor				/			/	/					
	DIMENSIONES / Items													
	DIMENSIÓN 2: Cumplimiento de tareas													Sugerencias
	Indicador: 1 Eficacia laboral													
9	Es importante que todos los empleados de la empresa logren una eficacia laboral				/			/	/					
10	cree usted que la eficacia laboral de un personal aumentaria un buen aporte a la empresa				/			/	/					
	Indicador: 2 Eficiencia laboral													
11	Cree usted que la empresa es transparente con el personal para que demuestre la eficiencia que posee				/			/	/					
12	Cree usted si el personal tendría una eficiencia laboral la empresa produciria				/			/	/					



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide perfiles de Puestos

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSIÓN 1: APLICACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS										
	Indicador 1: Conocimiento										
1	Cree usted que las funciones del puesto le permite aplicar los conocimientos que ha adquirido durante su aprendizaje				/		/			/	
2	Desarrolla usted su trabajo según los requisitos establecidos en el puesto de trabajo				/		/			/	
	Indicador 2: Experiencia requerida										
3	Se establece la experiencia que tiene que debe de tener el colaborador en el perfil de puesto				/		/			/	
4	Cree usted que debe aplicar las experiencias adquiridos por formación en el desarrollo de sus actividades en el puesto que desempeña.				/		/			/	
	Indicador 3: Categoría personal										
5	Cree usted que el perfil del puesto establece una categoría profesional para que el postulante pueda cumplir la función de forma adecuada				/		/			/	
6	Considera usted que la categoría profesional es primordial para desempeñarse de forma adecuada				/		/			/	
	DIMENSIÓN 2: NIVEL EDUCATIVO										
	Indicador 1: Grado de Instrucción										
7	El nivel de instrucción es un requisito importante para que un trabajador pueda obtener el puesto				/		/			/	
8	Usted cree que la habilidad del trabajador es esencial para el buen desempeño de sus funciones				/		/			/	
	Indicador 2: Nivel de Desempeño										
9	Considera usted que los estudios de especialización, los cuales son esenciales en el puesto que de desempeña				/		/			/	
10	Es importante nivel educativo, el cual se relaciona con el nivel de desempeño en el puesto laboral				/		/			/	
	Indicador 3: Conocimiento Intelectual										
11	Cree usted que los conocimientos intelectuales es un elemento a tomarse en cuenta de acuerdo al cargo que desempeñan los trabajadores				/		/			/	
12	Considera que dentro del perfil de puesto, el conocimiento intelectual es un requisito para que				/		/			/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Scanned with

N°	DIMENSIONES / ítems												Sugerencias
	un trabajador pueda desempeñar de forma adecuada su labor			✓		✓				✓			
DIMENSIONES / ítems													
DIMENSIÓN 3: DESTREZA													
Indicador 1: Habilidad del trabajador													
13	Se describe en el perfil de puesto las habilidades que debe tener el trabajador para que desempeñarse en el puesto			✓		✓				✓			
14	Cree usted que el desarrollo de las habilidades del trabajador se relacionan con su desempeño			✓		✓				✓			
Indicador 2: Destreza del trabajador													
15	Se establece las destrezas que debe contemplar el personal para desempeñarse de forma adecuada			✓		✓				✓			
16	Considera usted que se el nivel de la destreza se relaciona con el nivel de desempeño de los trabajadores			✓		✓				✓			
DIMENSIÓN 4: FORMACION													
Indicador 1: Nivel de enseñanza profesional													
17	Usted cree que el nivel de enseñanza profesional es un aspecto fundamental en la evaluación del perfil de puesto			✓		✓				✓			
18	Dentro del perfil de puesto el nivel de enseñanza profesional es esencial para el colaborador cumpla con un desempeño adecuado			✓		✓				✓			
Indicador 2: Desempeño profesional													
19	Debe de estar establecido el desempeño profesional como requisito al momento de ejercer un cargo			✓		✓				✓			
20	Usted cree que la formación profesional es esencial para el alcanzar un adecuado nivel de desempeño laboral			✓		✓				✓			
Indicador 3: Funciones del trabajador													
21	Usted considera que debe de estar establecido la función que va a cumplir cada trabajador en el perfil de puesto			✓		✓				✓			
22	Las funciones de cada puesto debe de establecer el nivel de desempeño de acorde los puestos laborales			✓		✓				✓			
DIMENSIÓN 4: CUMPLIMIENTO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL COLABORADOR													
Indicador 1: Características requeridas													
23	Usted cree que dentro del perfil de puesto existan características que el empleado debe cumplir para ocupar el puesto laboral			✓		✓				✓			
24	Cree usted que las características requeridas en el perfil de puesto es fundamental para cumplir de forma adecuada con el desempeño			✓		✓				✓			
Indicador 2: Cualidades del trabajador													

ANEXO 4 Resultados del análisis de consistencia

Validez basada en el contenido a través del V de Aiken de la variable Perfiles de Puesto.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	84,16	62,056	,348	,803
VAR00002	83,94	63,731	,189	,810
VAR00003	83,90	61,643	,407	,800
VAR00004	83,82	64,804	,150	,810
VAR00005	83,88	63,904	,167	,811
VAR00006	84,04	61,590	,408	,800
VAR00007	83,94	65,486	,080	,813
VAR00008	83,86	61,837	,452	,799
VAR00009	83,90	61,235	,424	,800
VAR00010	83,86	64,490	,196	,808
VAR00011	83,76	60,676	,478	,797
VAR00012	83,84	64,137	,224	,808
VAR00013	83,70	63,439	,241	,807
VAR00014	83,86	64,735	,158	,810
VAR00015	83,82	60,844	,434	,799
VAR00016	83,96	64,774	,135	,811
VAR00017	83,76	62,676	,352	,803
VAR00018	83,94	62,384	,299	,805
VAR00019	83,86	62,082	,363	,802
VAR00020	83,86	62,572	,355	,803
VAR00021	83,76	63,778	,260	,806
VAR00022	84,00	62,531	,394	,802
VAR00023	83,78	62,624	,346	,803
VAR00024	83,88	61,210	,455	,799
VAR00025	83,84	62,056	,393	,801
VAR00026	83,82	61,334	,474	,798
VAR00027	84,04	61,794	,458	,799
VAR00028	84,02	62,591	,381	,802
VAR00029	83,96	62,570	,321	,804
VAR00030	83,86	63,837	,195	,809

Validez basada en el contenido a través del V de Aiken de la variable Desempeño Laboral

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00037	84,42	66,493	,415	,810
VAR00038	84,22	69,277	,187	,820
VAR00039	84,20	66,694	,436	,810
VAR00040	84,12	70,679	,115	,821
VAR00041	84,18	68,804	,211	,819
VAR00042	84,40	67,265	,340	,813
VAR00043	84,14	67,470	,324	,814
VAR00044	84,18	66,477	,487	,808
VAR00045	84,14	66,368	,429	,810
VAR00046	84,18	69,783	,196	,818
VAR00047	84,04	66,121	,479	,808
VAR00048	84,12	69,985	,195	,818
VAR00049	84,00	68,694	,258	,816
VAR00050	84,16	70,382	,144	,820
VAR00051	84,16	66,056	,447	,809
VAR00052	84,24	69,860	,165	,820
VAR00053	84,04	67,958	,355	,813
VAR00054	84,24	67,615	,313	,814
VAR00055	84,16	67,811	,334	,814
VAR00056	84,18	68,191	,311	,814
VAR00057	84,04	68,774	,317	,814
VAR00058	84,28	67,675	,429	,811
VAR00059	84,08	68,238	,328	,814
VAR00060	84,08	67,463	,362	,812
VAR00061	84,12	66,802	,440	,810
VAR00062	84,12	66,393	,503	,808
VAR00063	84,34	66,637	,511	,808
VAR00064	84,32	67,691	,412	,811
VAR00065	84,26	68,482	,279	,816
VAR00066	84,16	69,892	,148	,821

ANEXO 5 Detalle de Confiabilidad de Instrumento

Alpha de Cronbach para la Variable Perfiles de Puesto

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	30

Alpha de Cronbach para la Variable Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	30

ANEXO 6 Matriz de evidencia para discusión interna

Autor	Hipótesis	Resultados
Hipótesis general	Existe relación entre perfiles de puesto con el desempeño de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria.	Correlación bilateral=0.978, Sig. (Bilateral)= 0.000; (p ≤0.05)
Hipótesis específica 1	Existe relación entre desempeño y la aplicación de los conocimientos de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria.	Correlación bilateral=0.625, Sig. (Bilateral)= 0.000; (p ≤0.05)
Hipótesis específica 2	Existe relación entre el desempeño y nivel de educación de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria	Correlación bilateral=0.679, Sig. (Bilateral)= 0.000; (p ≤0.05))
Hipótesis específica 3	Existe relación entre el desempeño y la destreza de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria	Correlación bilateral=0.527, Sig. (Bilateral)= 0.000; (p ≤0.05)
Hipótesis específica 4	Existe relación entre el desempeño y la formación de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria	Correlación de Rho=0,688 Sig. (Bilateral)= 0.000; (p ≤0.05)
Hipótesis específica 5	Existe relación entre el desempeño y el cumplimiento de las características del colaborador de los trabajadores del Hospital III Emergencias Grau, La Victoria.	Correlación de Rho=0,688 Sig. (Bilateral)= 0.000; (p ≤0.05)

ANEXO 7 Matriz de evidencia para discusión externa

Autor	Hipótesis	Resultados
Torres y Zegarra(2016)	El clima organizacional no se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la Ciudad de Puno 2014.	Correlación bilateral=0.828, Sig. (Bilateral)= 0.000; (p ≤0.05)
Blas (2017)	Existe relación entre los perfiles de puestos y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección de Salud V de Lima Metropolitana, 2017.	Correlación bilateral=0.874, Sig. (Bilateral)= 0.000; (p ≤0.05)
García (2017)	Existe relación entre el cumplimiento de los perfiles de puestos con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del centro médico universitario de la Universidad Nacional de San Martín, - 2016.	Correlación bilateral=0.290, Sig. (Bilateral)= 0.036; (p ≤0.05))
Flores (2011)	El cumplimiento del perfiles de puestos se relaciona significativamente con la compensación remunerativa en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, periodo 2018.	Correlación bilateral=0.703, Sig. (Bilateral)= 0.001; (p ≤0.05)
Litano (2018)	El perfil de puesto se relaciona con el cumplimiento de las metas laborales de la empresa constructora ATC EIRL, 2018 Lurín Lima.	Correlación de Rho=0,95 Sig. (Bilateral)= 0.000; (p ≤0.05)


ANEXO 8 Tabla de especificaciones del instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Perfiles de Puesto	Aplicación de los conocimientos	20%	Cocimiento	1-4	Ordinal (Escala de Likert)
			Experiencia requerida	5-6	
			Categoría Personal	7	
	Nivel educativo	20%	Grado de Instrucción	8-10	
			Nivel de Desempeño	11-12	
			Conocimiento intelectual	13-14	
	Destreza	10%	Habilidad del trabajador	15	
			Destreza del trabajador	16	
	Formación	30%	Nivel de enseñanza profesional	17 -19	
			Desempeño profesional	20-22	
			Funciones del trabajador	23-24	
	Cumplimiento de las características del colaborador	20%	Características requeridas	25-26	
			Cualidades del trabajador	27-28	
			Autenticidad	29	
Adaptación al cambio			29-30		
Desempeño	Productividad	27%	Sanciones	1-3	
			Recompensas	4-6	
			Resultados	7-9	
			Recursos	10-12	
	Cumplimiento de tarea	42%	Eficacia laboral	13-15	
			Eficiencia Laboral	16-17	
			Metas	18-19	
			Compromiso	20-21	
			Innovación Laboral	22	
			Solución de Problemas	23	
			Producción	24	
	Civismo	31%	Relación Interpersonal	25	
			Empatía	26	
			Puntualidad	27-28	
Colaboración			29		
Identificación de la Empresa			30		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 10 Realidad Problemática Perfiles de Puesto

Fuente de base de datos del recurso humano del Hospital III Emergencias Grau en la cual figura apellidos y nombre, código de planilla, régimen laboral, cargo funcional, cargo CAP y etcétera.



PERSONAL DEL HOSPITAL III EMERGENCIAS GRAU

CODIGO	D.N.I.	APELLIDOS Y NOMBRES	REGIMEN LABORAL	AREA ASIGNADA	CARGO FUNCIONAL	ESPECIALIDAD	SERVICIO CAP	CARGO CAP	NIVEL	LINEA	SEXO	FEC_NACIMIENTO	FEC_INGRESO	ESTADO	OBSERVACIONES
2716150	09784128	GONZALES MORAN PERCY CRUZ	NOMBRADO 276	EMERGENCIA	MEDICO	EMERGENCIA	S Med. Interna	Médico 5	P1	P1ME	M	03/05/1955	04/05/1989	1	
1284199	07824476	RAMIREZ ANGULO GULNARA	NOMBRADO 276	IMAGEN INSTITUCIONAL	ASISTENTE ADMINISTRATIVO		Direccion	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	T2	T2AAD	F	24/11/1947	24/07/1974	0	CESADO POR EDAD
4664202	29251747	ESQUIVEL MORA GRACIELA RUTH	NOMBRADO 276	RECURSOS HUMANOS	LICENCIADA SERVICIO SOCIAL		U Rec. Humanos	ASISTENTE SOCIAL 3	P2	P2ASS	F	10/05/1956	05/09/2006	0	DESPLAZADA AREQUIPA
1262177	08552987	GARCIA CRISOSTOMO ANGEL	NOMBRADO 276	UNIDAD DE FINANZAS	TEC. ADMINISTRATIVO		U Rec. Humanos	Profesional Técnico Ad P4	P4	P4PAD	M	14/01/1957	30/04/1980	1	
2650002	04002320	INCHE ARZAPALO MAXIMINO TEODOS	NOMBRADO 276	RECURSOS HUMANOS	AUXILIAR ADMINISTRATIVO		U Rec. Humanos	Auxiliar Administrativo A1	A1	A1AAD	M	29/05/1959	07/08/2006	1	
1599015	08781477	MACASSI PEREIRA LEONARDO ROBER	NOMBRADO 276	RECURSOS HUMANOS	TEC. ADMINISTRATIVO		U Rec. Humanos	Técnico de Serv. Admir T2	T2	T2TAD	M	19/10/1961	22/04/1986	1	
1267723	08329534	PURIZAGA LAOS HAYDEE ADRIANA	NOMBRADO 276	RECURSOS HUMANOS	ASISTENTE ADMINISTRATIVO		U Rec. Humanos	Asistente Administrati T2	T2	T2AAD	F	06/08/1954	02/05/1975	1	
1527524	07090375	BAUTISTA FALCONI PEDRO RICARDO	NOMBRADO 276	RECURSOS HUMANOS	PROF. ADMINISTRATIVO		U Finanzas	PROFESIONAL 5	P2	P2PRO	M	13/05/1959	02/08/1982	0	DESPLAZ TEMPORAL CENTRAL
1419281	08305122	BAYGORREA QUICANO JUSTINIANO	NOMBRADO 276	UNIDAD DE FINANZAS	TEC. ADMINISTRATIVO		U Finanzas	Técnico de Serv. Admir T2	T2	T2TAD	M	28/05/1960	17/07/1980	1	
1249605	15582970	CASTILLO AMADO JOSE ELIAS	NOMBRADO 276	UNIDAD DE FINANZAS	PROF. ADMINISTRATIVO		U Finanzas	Profesional 5	P2	P2PRO	M	21/01/1952	01/04/1971	1	
1534390	08640016	QUISPE MONTIYA HUMBERTO	NOMBRADO 276	UNIDAD DE FINANZAS	PROF. ADMINISTRATIVO		U Finanzas	PROFESIONAL 5	P2	P2PRO	M	30/11/1947	30/11/1981	0	CESADO POR EDAD
2531328	08553465	RENTERIA ANTON PEDRO IFRAIN	NOMBRADO 276	UNIDAD DE FINANZAS	BACHILLER PROFESIONAL		U Finanzas	Bachiller Profesional 5 P3	P3	P3BP	M	27/06/1958	11/05/1988	1	
2684477	08516385	MATURRANO LINO JUAN HERNANDEZ	NOMBRADO 276	UNIDAD DE ADQUISICIONES	OPERARIO ALMACEN		U Adquisiciones	TEC. DE SERV. ADMINISTR. T2	T2	T2TAD	M	01/06/1947	01/08/1990	0	CESADO POR EDAD
2071038	07324205	PARDO LOYOLA AMILCAR	NOMBRADO 276	UNIDAD DE ADQUISICIONES	JEFE DE UNIDAD		U Adquisiciones	Jefe de Unidad	E6	E6JUN	M	11/05/1961	01/07/1987	0	DESPLAZADO HNGAI
1448353	10427053	CALDERON ORTEGA FREDDY JOSE	NOMBRADO 276	ADMISION E HIST. CLINICAS	TEC. ADMINISTRATIVO		Div Adm. Reg. Med	Técnico de Serv. Admir T2	T2	T2TAD	M	30/08/1960	01/04/1981	1	
2070317	07363839	CORONEL ROSALES RAMON	NOMBRADO 276	ADMISION E HIST. CLINICAS	AUXILIAR ADMINISTRATIVO		Div Adm. Reg. Med	Aux. de Serv. Asistencia A1	A1	A1ASA	M	30/08/1952	07/08/2006	1	
1329439	10144675	FLORES ACERO CLOTILDE REYNA	NOMBRADO 276	ADMISION E HIST. CLINICAS	AUXILIAR ADMINISTRATIVO		Div Adm. Reg. Med	Auxiliar Administrativo A1	A1	A1AAD	F	26/06/1955	07/08/2006	1	
4854348	08031622	GARCIA BAZO WALTER	NOMBRADO 276	ADMISION E HIST. CLINICAS	AUXILIAR ADMINISTRATIVO		Div Adm. Reg. Med	Aux. de Serv. Asistencia A1	A1	A1ASA	M	14/02/1954	10/06/2008	1	
2530570	10332032	SANCHEZ CHAVEZ JEANETH YSELA	NOMBRADO 276	ADMISION E HIST. CLINICAS	TEC. ADMINISTRATIVO		Div Adm. Reg. Med	Técnico de Serv. Admir T2	T2	T2TAD	F	24/09/1960	05/04/1988	1	
1265569	07314174	SEGURA CHALCO GLORIA MOIRA	NOMBRADO 276	ADMISION E HIST. CLINICAS	TEC. ADMINISTRATIVO		Div Adm. Reg. Med	Técnico de Serv. Admir T2	T2	T2TAD	F	17/12/1954	08/09/1980	1	
1526598	07564245	VILLA GARCIA BIENVENIDA PALERM	NOMBRADO 276	ADMISION E HIST. CLINICAS	TEC. ADMINISTRATIVO		Div Adm. Reg. Med	Técnico de Serv. Admir T2	T2	T2TAD	F	07/07/1949	30/11/1981	0	CESADO POR EDAD
1251010	08209591	ZENA LOPEZ GLADYS YOLANDA	NOMBRADO 276	ADMISION E HIST. CLINICAS	TEC. ADMINISTRATIVO		Div Adm. Reg. Med	Técnico de Serv. Admir T2	T2	T2TAD	F	13/11/1956	01/07/1974	1	
1967111	07443460	MUNOZ PAREDES MARIA YOLANDA	NOMBRADO 276	ESP. MEDICAS	MEDICO	HEMATOLOGIA	Dpt Medicina	Médico 5	P1	P1ME	F	21/04/1959	26/05/1987	1	
1955535	08405510	RAMIREZ SANTOS CARLOS ANTONIO	NOMBRADO 276	ESP. QUIRURGICAS	MEDICO	UROLOGIA	Dpt Medicina	MEDICO 5	P1	P1ME	M	13/06/1953	11/06/1987	0	DESPLAZADO SEDE CENT
1431587	06970815	RODRIGUEZ CORREA ADELA REGINA	NOMBRADO 276	MEDICINA INTERNA	MEDICO	MEDICINA INTE	Dpt Medicina	Médico 5	P1	P1ME	F	07/09/1951	05/11/1979	1	
1418351	06705962	TERUYA UEHARA SERGIO	NOMBRADO 276	ESP. MEDICAS	MEDICO	NEUMOLOGIA	Dpt Medicina	Médico 5	P1	P1ME	M	31/12/1951	21/09/1981	1	

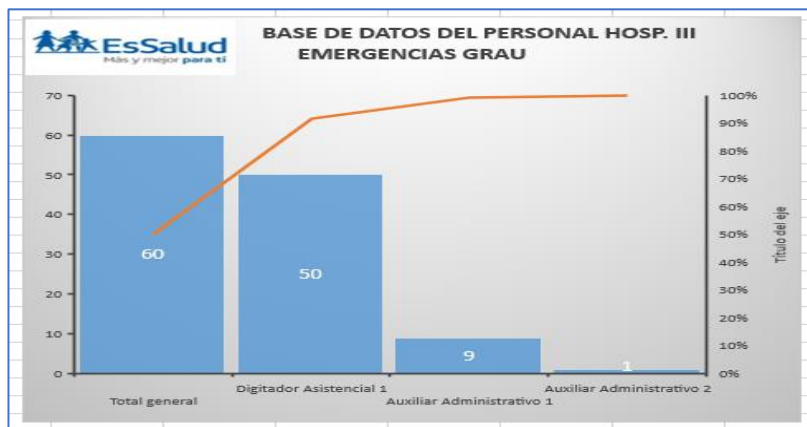
Tabla dinámica de la base de datos el cual de extra la información para la realidad problemática del Hospital III Emergencias Grau del área administrativa de admisión referencias y contrareferencia.

PERSONAL EN EL AREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL III EMERGENCIAS GRAU

PERSONAL DE LA UNIDAD DE ADMISION REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

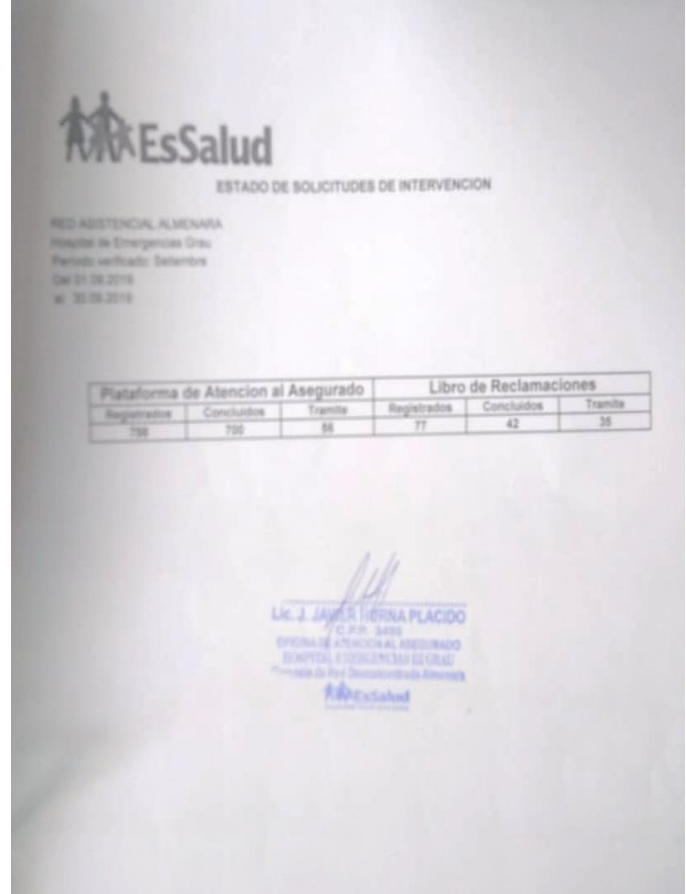
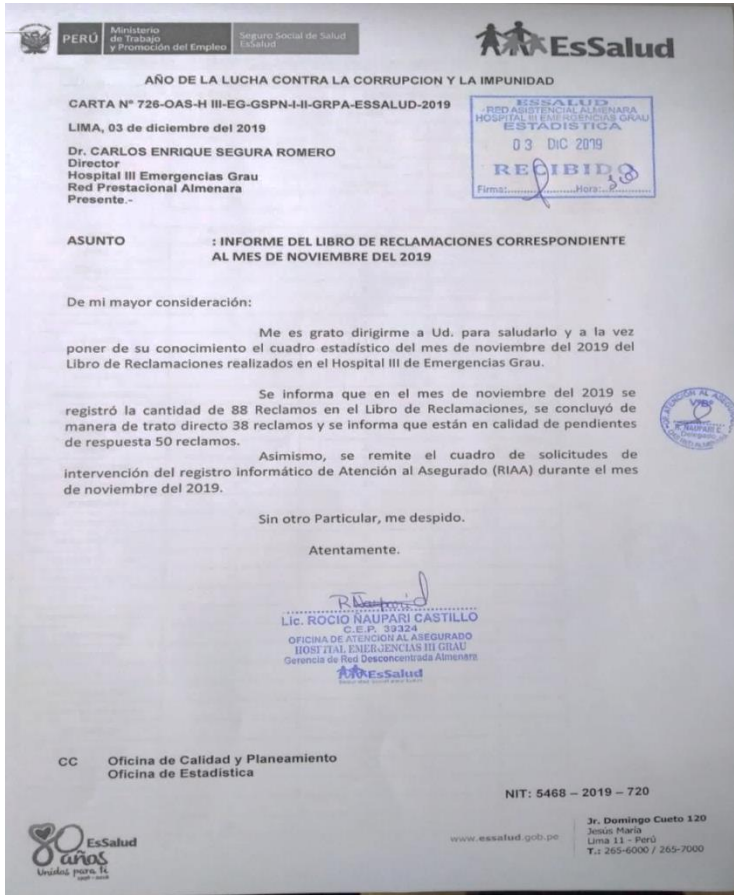
CARGO CAP	CARGO FUNCIONAL	AREA ASIGNADA	APellidos y Nombres
Digitador Asistencial 1	SECRETARIA DE DEPART. ASIST.	CIRUGIA	1
Digitador Asistencial 1	SECRETARIA DE DEPART. ASIST.	DEPART. DE AYUDA DIAGNOST.	1
Digitador Asistencial 1	SECRETARIA DE DEPART. ASIST.	GINECOLOGIA	1
Digitador Asistencial 1	SECRETARIA DE OFICINA	DIRECCION	1
Digitador Asistencial 1	SECRETARIA DE OFICINA	PLANEAMIENTO	1
Digitador Asistencial 1	SECRETARIA DE UNIDAD	RECURSOS HUMANOS	1
Digitador Asistencial 1	SECRETARIA DE UNIDAD	UNIDAD DE ADQUISICIONES	1
Digitador Asistencial 1	DIGITADOR ASISTENCIAL	ANESTESIOLOGIA	1
Digitador Asistencial 1	DIGITADOR ASISTENCIAL	ATENCION ASEGURADO	1
Digitador Asistencial 1	DIGITADOR ASISTENCIAL	FARMACIA	9
Digitador Asistencial 1	DIGITADOR ASISTENCIAL	LABORATORIO	6
Digitador Asistencial 1	DIGITADOR ASISTENCIAL	MEDICINA FISICA	1
Digitador Asistencial 1	DIGITADOR ASISTENCIAL	RADIOLOGIA	2
Digitador Asistencial 1	DIGITADOR ASISTENCIAL	RECURSOS HUMANOS	3
Digitador Asistencial 1	SECRETARIA DE DEPART. ASIST.	EMERGENCIA	1
Digitador Asistencial 1	SECRETARIA DE OFICINA	DIRECCION	1
Digitador Asistencial 1	SECRETARIA DE SERV. ASIST.	ENFERMERIA	1
Digitador Asistencial 1	SECRETARIA DE SERV. ASIST.	RADIOLOGIA	1
Digitador Asistencial 1	DIGITADOR ASISTENCIAL	UNIDAD DE REFERENCIA	1
Digitador Asistencial 1	SECRETARIA DE DIVISION	ADMINISTRACION	1
Digitador Asistencial 1	DIGITADOR ASISTENCIAL	FARMACIA	2
Digitador Asistencial 1	DIGITADOR ASISTENCIAL	LABORATORIO	1
Digitador Asistencial 1	DIGITADOR ASISTENCIAL	RADIOLOGIA	1
Digitador Asistencial 1	DIGITADOR ASISTENCIAL	RECURSOS HUMANOS	1
Digitador Asistencial 1	DIGITADOR ASISTENCIAL	DEPART. DE AYUDA DIAGNOST.	1
Digitador Asistencial 1	DIGITADOR ASISTENCIAL	RADIOLOGIA	1
Digitador Asistencial 1	DIGITADOR ASISTENCIAL	UNIDAD DE FINANZAS	1
Digitador Asistencial 1	SECRETARIA DE SERV. ASIST.	FARMACIA	1
Digitador Asistencial 1	SECRETARIA DE SERV. ASIST.	FARMACIA	1
Digitador Asistencial 1	SECRETARIA DE UNIDAD	CAPACITACION	1
Digitador Asistencial 1	SECRETARIA DE DEPART. ASIST.	ESP. MEDICAS	2
Digitador Asistencial 1	SECRETARIA DE SERV. ASIST.	LABORATORIO	1
Auxiliar Administrativo 1	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	IMAGEN INSTITUCIONAL	1
Auxiliar Administrativo 1	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	RECURSOS HUMANOS	1
Auxiliar Administrativo 1	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	UNIDAD DE FINANZAS	1
Auxiliar Administrativo 1	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ADMISION E HIST. CLINICAS	2
Auxiliar Administrativo 1	AUX. ADMINISTRATIVO	ADMINISTRACION	1
Auxiliar Administrativo 1	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	DIRECCION	1
Auxiliar Administrativo 1	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	RECURSOS HUMANOS	1
Auxiliar Administrativo 1	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ADMINISTRACION	1
Auxiliar Administrativo 1	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ADMISION E HIST. CLINICAS	1
Total general			1

En el anexo 9, se observa que en el Hospital III Emergencias Grau no se viene cumpliendo con los perfiles de puesto; ya que el 70 % de los colaboradores son digitadores asistenciales el tienen perfiles de puesto diferente que debe cumplir el empleado para ejercer un puesto, e incluyendo el nivel académico. Por otro lado, mientras que el 10% si cumple con los perfiles.



ANEXO 11 Realidad Problemática Desempeño Laboral

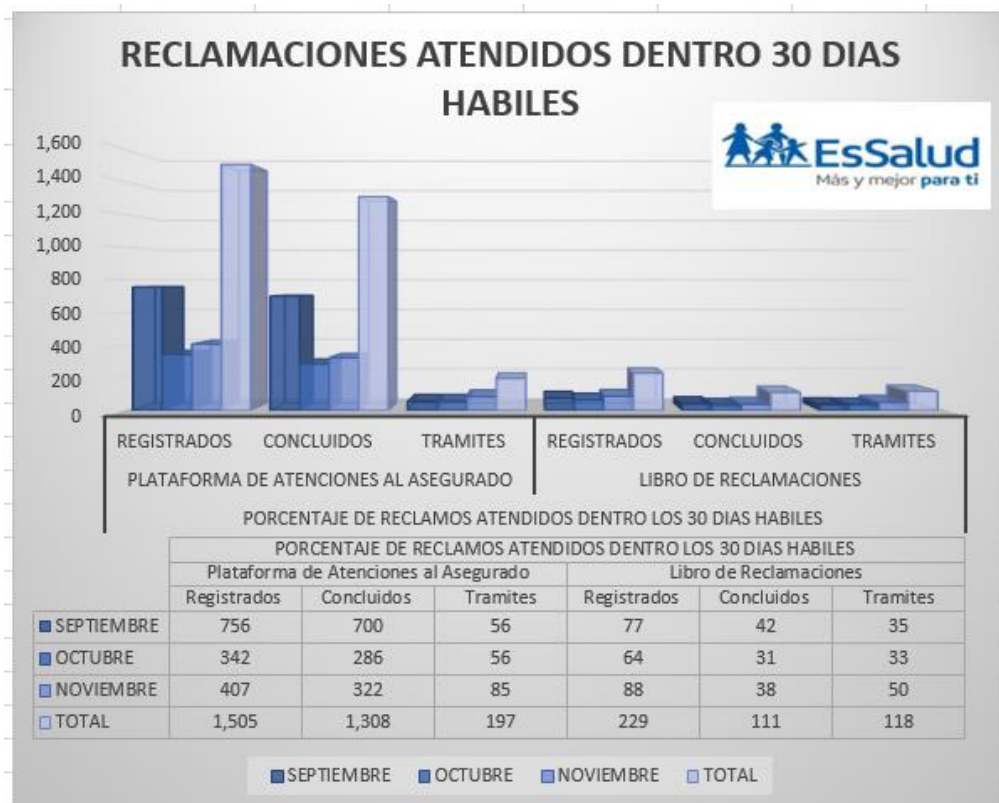
Informes del libro de reclamaciones presentados por la oficina de atención al asegurado del Hospital III Emergencias Grau



En el anexo 11 se puede observar un cuadro estadístico trimestre de la oficina de atención del asegurado del Hospital III emergencias Grau

MESES	PORCENTAJE DE RECLAMOS ATENDIDOS DENTRO LOS 30 DIAS HABILIS					
	Plataforma de Atenciones al Asegurado			Libro de Reclamaciones		
	Registrados	Concluidos	Tramites	Registrados	Concluidos	Tramites
SEPTIEMBRE	756	700	56	77	42	35
OCTUBRE	342	286	56	64	31	33
NOVIEMBRE	407	322	85	88	38	50
TOTAL	1,505	1,308	197	229	111	118

En el anexo 11, se observa que en el Hospital III Emergencias Grau tiene un alto porcentaje reclamos atendidos y no atendidos, por lo tanto, podemos decir que hay bajo desempeño laboral; ya que en la plataforma de atenciones al asegurado en lo trimestral tenemos un 197 en trámites y en el libro de reclamaciones en lo trimestral tenemos 118 trámites pendientes de respuesta.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ VILLAVICENCIO, RICARDO EDMUNDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: " PERFILES DE PUESTO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL III EMERGENCIAS GRAU, LA VICTORIA-LIMA,2019" de los autores GÓMEZ CALDERÓN Y MUÑOZ CACERES, YENNY MARIBEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud 21% establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Lima, 12 de junio de 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ VILLAVICENCIO, RICARDO EDMUNDO DNI: 09809744 ORCID: 0000-0002-1353-1463	