



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Locación de servicios y desempeño laboral en el Hospital María
Auxiliadora, Lima - 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Sanchez Sanchez, Edgar Javier (ORCID: 0000-0002-0492-859X)

ASESOR:

Mg. Díaz Torres, William Ricardo (ORCID: 0000-0003-2204-6635)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi soporte a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, contribuyendo a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Agradecimientos

A la universidad Cesar Vallejo, que me dio la bienvenida al curso taller de elaboración de tesis, dándome la oportunidad de obtener el título profesional de Administración.

A mi asesor Mgtr. William Ricardo Díaz Torres por la asesoría y comprensión en cada clase dictada.

A mis padres por su apoyo incondicional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variable operacionalización.....	18
3.3. Población muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimiento	23
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	55

Índice de tablas

Tabla 1. Ficha Técnica: Cuestionario para evaluar las condiciones de la locación de servicios	22
Tabla 2. Ficha Técnica: Cuestionario para evaluar el desempeño laboral.....	22
Tabla 3. Prueba de Confiabilidad	23
Tabla 4. Regla de interpretación del coeficiente de correlación.....	32
Tabla 5. (c) Determinar la relación entre las condiciones del contrato y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021	32
Tabla 6. (d) Identificar es la relación entre las condiciones del contrato y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021	33
Tabla 7. (e) Determinar la relación entre las condiciones del servicio y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021	34
Tabla 8. (f) Identificar la relación entre las condiciones del servicio y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021	34
Tabla 9. (g) Evaluar la relación entre la locación de servicios con el cumplimiento de metas por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021	35
Tabla 10. OG: Determinar la relación entre la locación de servicios y el desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021.	36

Índice de figuras

Figura 1. Diseño de la investigación	17
Figura 2. Relación de las variables de acuerdo a la teoría de conjuntos	18
Figura 3. Niveles de locación de servicios en el Hospital María Auxiliadora diciembre 2021 (escala ordinal)	26
Figura 4. Niveles de locación de servicios según los indicadores en el Hospital María Auxiliadora diciembre 2021 (escala ordinal)	27
Figura 5. Niveles de locación de servicios según las dimensiones en el Hospital María Auxiliadora diciembre 2021 (escala ordinal)	28
Figura 6. Niveles de desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora diciembre 2021 (escala ordinal)	29
Figura 7. Niveles de desempeño laboral según los indicadores en el Hospital María Auxiliadora diciembre 2021 (escala ordinal)	30
Figura 8. Niveles de desempeño laboral según las dimensiones en el Hospital María Auxiliadora diciembre 2021 (escala ordinal)	31
Figura 9. Relación entre la locación de servicios y el desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora, 2021	68
Figura 10. Relación entre las condiciones del contrato y la eficacia en el Hospital María Auxiliadora, 2021	69
Figura 11. Relación entre las condiciones del contrato y los resultados alcanzados en el Hospital María Auxiliadora, 2021	70
Figura 12. Relación entre las condiciones del servicio y la eficacia en el Hospital María Auxiliadora, 2021	71
Figura 13. Relación entre las condiciones del servicio y los resultados en el Hospital María Auxiliadora, 2021	72
Figura 14. Relación entre locación de servicios y cumplimiento de metas (de pacientes atendidos) en el Hospital María Auxiliadora, 2021	73

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la locación de servicios y el desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021. La investigación fue aplicada, cuantitativa, descriptiva - correlacional y diseño no experimental- transversal, aplicándose el cuestionario a 68 colaboradores. El indicador de locación de servicios fue de 2.17 y el de desempeño laboral se ubicó en 2.20, así se ubicaron en el nivel deficiente. Se determinó una relación significativa ($p < 0.05$) entre las condiciones del contrato con la eficacia ($\rho = 0.531$) y los resultados alcanzados ($\rho = 0.546$); una relación significativa entre las condiciones del servicio con la eficacia ($\rho = 0.549$) y los resultados alcanzados ($\rho = 0.554$) y una relación significativa entre locación de servicios y logro de metas. Se concluye que la locación de servicios y el desempeño laboral se relacionan significativamente ($\rho = 0.654$).

Palabras clave: Locación de servicios, desempeño laboral, contrato, eficacia, resultados

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between the location of services and job performance at the María Auxiliadora Hospital - Lima for the year 2021. The research was applied, quantitative, descriptive - correlational and non-experimental-cross-sectional design, applying the questionnaire to 68 collaborators. The service location indicator was 2.17 and the job performance indicator was 2.20, thus they were located at the deficient level. A significant relationship ($p < 0.05$) was determined between the conditions of the contract with efficacy ($\rho = 0.531$) and the results achieved ($\rho = 0.546$); a significant relationship between service conditions with effectiveness ($\rho = 0.549$) and the results achieved ($\rho = 0.554$) and a significant relationship between location of services and achievement of goals. It is concluded that the location of services and job performance are significantly related ($\rho = 0.654$).

Keywords: Location of services, job performance, contract, effectiveness, results

I. INTRODUCCIÓN

En la era de la competencia global, la gestión del talento humano, desde la identificación hasta la contratación y retención, se considera un aspecto vital para que las organizaciones puedan mantenerse con altos niveles de eficiencia y eficacia; la razón de ello, es que atraer y mantener un grupo de empleados talentosos se puede convertir en una ventaja competitiva en la medida que éstos, se sientan comprometidos con las metas organizacionales. En el fondo, lo que sucede es si las condiciones laborales son óptimas, entonces los empleados se sentirán motivados a revelar y desplegar su potencial, logrando niveles de desempeño sobresalientes que hacen a las organizaciones más competitivas (Munaza, 2019).

Uno de los aspectos centrales que ha sido estudiado constantemente es la asociación entre el tipo de contratación y el desempeño laboral. Al respecto, la evidencia sugiere que existe una asociación significativa entre los términos de la contratación laboral y los resultados individuales de los empleados; demostrándose que un empleado satisfecho con sus condiciones laborales, son más productivos y tienden a mejorar su desempeño, son más propensos a transferir sus conocimientos, motivan al resto de los empleados y fomentan el desarrollo de habilidades específicas dentro de las organizaciones. Esto, además, reduce los costos laborales, visto que se reduce los índices de rotación y ausentismo laboral (Keller, 2018).

Al respecto, en el Perú, una de las figuras que ha emergido en la contratación laboral dentro de las entidades gubernamentales es la de la locación de servicios. Dicha figura que, si bien no está establecida en el Decreto Supremo N.º 344-2018-EF, Decreto que Aprueba el Nuevo Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Ley N.º 30225, si está delimitada en el Código Civil, en donde se define como una relación contractual en la que el locador o contratista presta un servicio (en este caso, de tipo intelectual) a la entidad contratante por un tiempo determinado, máximo seis años en el caso de servicios profesionales, a menos que el locador invoque un plazo mayor (Santy, 2020).

Así, dentro de las condiciones que enmarcan esta modalidad de contratación civil obligan al locador a presentar un recibo por honorarios por los servicios prestados, destacando que no están obligadas a asistir presencialmente al trabajo (no estando subordinadas a un horario), la subvención se paga por transferencia bancaria, solo tienen seguro si realizan actividades de alto riesgo, no deben disponer de un espacio de trabajo (porque de lo contrario, se probaría una relación de dependencia) y no tienen beneficios laborales (visto que no existe vínculo entre la empresa y el locador). Se observa, entonces, que dichos términos reflejan una condición de inferioridad frente a los empleados contratados bajo otras modalidades, que tienen derechos a sus vacaciones, gratificaciones, etc. (ConexiónEsan, 2019a).

Esta forma de contratación permite a las entidades disponer de personal altamente capacitados y a la vez, eludir algunas de las regulaciones laborales, entre ellas, las condiciones salariales; normativas de seguridad y salud en el trabajo, formación e igualdad en las situaciones contractuales, que puede ser asumido como una afectación laboral por los locadores bajo el reconocimiento de disponer de peores condiciones laborales, que afectan su satisfacción laboral y por, ende, su desempeño (Aleksynska, 2018).

En general, el desempeño laboral en el país es bajo, así de acuerdo al Banco de Desarrollo de América Latina, la productividad laboral en el Perú es, en promedio, 17% inferior a la de Estados Unidos, reconociendo la estabilidad laboral como uno de los factores que más inciden en ello (ConexiónEsan, 2019b). A esto debe agregarse que, en la mayoría de las entidades del sector público, a pesar que la norma lo exige, no se realiza la evaluación del desempeño laboral, sin que se pudiera ponderar el efecto que ocasiona distintos factores (no solo la estabilidad laboral) en el bienestar individual, eficacia y eficiencia de los colaboradores (Lluncor et al., 2021).

Siendo esta realidad presente en el Hospital María Auxiliadora, donde la mayoría de los trabajadores contratados son locadores y no tienen ningún beneficio y estabilidad, generando críticas al modelo de contratación empleado y que genera desmotivación e insatisfacción, manifestándose a través de un bajo rendimiento e

incumplimiento de las metas, sin que se mida constantemente su desempeño laboral para identificar las razones de ello.

De esta realidad emerge el problema general **PG**: ¿Cuál es la relación entre la locación de servicios y el desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021? Del mismo modo, los problemas específicos son **P1** ¿Cuál es el nivel de la locación de servicios en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?, **P2** ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?, **P3** ¿Cuál es la relación entre las condiciones del contrato y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?, **P4** ¿Cuál es la relación entre las condiciones del contrato y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?, **P5** ¿Cuál es la relación entre las condiciones del servicio y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?, **P6** ¿Cuál es la relación entre las condiciones del servicio y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021? y **P7** ¿Cuál es la relación entre la locación de servicios con el cumplimiento de metas por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?

La justificación de esta investigación radica en que, a pesar que en el contexto empresarial existe una vasta cantidad de estudios que abordan la conexión entre gestión de talento humano y desempeño laboral, son pocos los estudios que se centran en las condiciones contractuales en las organizaciones públicas, desde un contexto administrativo y su asociación con variables asociadas al rendimiento de los colaboradores. Visto así, el estudio se convierte en un gran referente que aborda desde la perspectiva organizacional, las causas de la locación de servicios en la eficacia de los empleados y los resultados obtenidos, siendo un tema de gran trascendencia en el Perú, dado que la mayoría de las entidades públicas aplican esta modalidad de contratación, desconociendo el efecto dentro de las organizaciones.

Desde una perspectiva práctica, esta investigación contribuirá a identificar necesidades de mejoras la forma de contratación en el Hospital María Auxiliadora,

permitiendo identificar los términos contractuales que causan insatisfacción en los empleados y cómo ello interviene en su desempeño; de esta manera, sería posible obtener un mejor clima organizacional, a través del reconocimiento de los beneficios laborales a los empleados, lo cual sin dudas también conllevará a una mejor gestión y un cumplimiento de las metas organizacionales.

Desde la perspectiva metodológica, el proceso de indagación se centrará en los pasos del método científico, cuyo fin es aportar en la solución de la problemática, a través de la comprobación de las hipótesis y establecimiento de conclusiones. De igual modo, se propondrán instrumentos de recolección de datos, que luego de ser validados, podrían ser aplicados en próximos estudios y así, obtener resultados confiables y verificables. De igual modo, podrán emerger nuevas temáticas de interés investigativo relacionados con la contratación laboral en el sector público.

Por lo tanto, el objetivo general queda definido como **OG**: Determinar la relación entre la locación de servicios y el desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021. Del mismo modo, los objetivos específicos son **(a)** Describir el nivel de la locación de servicios en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021, **(b)** Describir el nivel de desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021, **(c)** Determinar la relación entre las condiciones del contrato y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021, **(d)** Identificar es la relación entre las condiciones del contrato y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021, **(e)** Determinar la relación entre las condiciones del servicio y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021, **(f)** Identificar la relación entre las condiciones del servicio y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021 y **(g)** Evaluar la relación entre la locación de servicios con el cumplimiento de metas por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021.

Adicionalmente, la hipótesis general **HG**: Existe una relación significativa entre la locación de servicios y el desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021. Por lo tanto, las hipótesis específicas son **H1** El nivel de

locación de servicios es medio en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021, **H2** El nivel de desempeño laboral es medio en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021, **H3** Existe una relación significativa entre las condiciones del contrato y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021, **H4** Existe una relación significativa entre las condiciones del contrato y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021, **H5** Existe una relación significativa entre las condiciones del servicio y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021, **H6** Existe una relación significativa entre las condiciones del servicio y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021 y **H7** Existe una relación significativa entre la locación de servicios con el cumplimiento de metas por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Esta sección inicia con los antecedentes a nivel nacional, dentro de los cuales se tiene el estudio de Gavino (2020), en el cual se propuso la determinación de la asociación entre la compensación de remuneraciones y el desempeño laboral en un hospital público de Chimbote. Para ello, se desarrolló una investigación cuantitativa, de diseño no experimental y tipo descriptivo – correlacional, en la cual se aplicó un cuestionario a una muestra de 263 empleados de diferentes regímenes de contratación. Los resultados reflejan un nivel de satisfacción medio con respecto a la compensación de remuneraciones, de acuerdo al 81.0% de los encuestados, no evidenciándose diferencias respecto al régimen laboral (D.L. 276, D.L. 728 y D.L. 1057), con un nivel alto de desempeño laboral (63.9%). Se determinó una relación positiva entre el desempeño laboral y las dimensiones de la compensación de remuneraciones: remuneraciones ($\rho = 0.706$, $p < 0.05$); salario emocional ($\rho = 0.709$, $p < 0.05$) y beneficios laborales ($\rho = 0.697$, $p < 0.05$). Se concluye que, también, existe una relación significativa y positiva entre las variables de estudio ($\rho = 0.732$, $p < 0.05$).

Montes y Llana (2019) realizaron una investigación con el objetivo de determinar de qué manera influye la estabilidad laboral en el desempeño laboral en una institución bancaria de Lima. Dicho estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental - transeccional y tipo descriptivo – correlacional, en la cual se aplicó un cuestionario a una muestra de 72 empleados. Los resultados de la investigación reflejan un nivel medio del desempeño profesional, de acuerdo al 71.0% de la muestra de estudio y un nivel medio de estabilidad laboral, con una frecuencia de 61.1%. Se determinó que la estabilidad laboral no influye en el desempeño laboral de los referidos empleados ($X^2 = 1.594$, $p > 0.05$).

Fernández y Hernández (2019) presentaron una investigación enfocada en establecer la relación entre el sistema de compensación salarial y el desempeño laboral en una empresa de Tarapoto. Dicho estudio fue de tipo aplicado, de diseño no experimental - transeccional y nivel descriptivo – correlacional, en la cual se aplicó un cuestionario a una muestra de 146 empleados de diferentes regímenes de contratación. Los resultados de la investigación reflejan un nivel bajo en la

valoración de la variable sistema de compensación laboral (52.8%) y un nivel alto en el desempeño laboral (58.3%). Se determinó una relación positiva entre el desempeño laboral y las dimensiones del sistema de compensación salarial: salario base ($\rho = 0.704$, $p < 0.05$); incentivos laborales ($\rho = 0.771$, $p < 0.05$) y prestaciones ($\rho = 0.817$, $p < 0.05$). Se concluye que, también, existe una relación significativa y positiva entre las variables de estudio ($\rho = 0.987$, $p < 0.05$).

Nieto (2018) presentó una investigación enfocada en determinar cómo se relacionan la estabilidad laboral y el desempeño profesional de trabajadores en régimen de contratación en el Gobierno Regional de Ayacucho. Dicho estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental - transeccional y tipo descriptivo – correlacional, en la cual se aplicó un cuestionario a una muestra de 60 empleados de diferentes regímenes de contratación. Los resultados de la investigación reflejan un nivel bueno del desempeño profesional, de acuerdo al 58.3% de la muestra de estudio y un nivel bueno de estabilidad laboral, con una frecuencia de 46.7%. Se determinó una relación positiva entre la estabilidad laboral y las dimensiones del desempeño profesional: cumplimiento de responsabilidades ($\rho = 0.752$, $p < 0.05$); iniciativa laboral ($\rho = 0.750$, $p < 0.05$) y comportamiento ético ($\rho = 0.723$, $p < 0.05$). Se concluye que, también, existe una relación significativa y positiva entre las variables de estudio ($\rho = 0.844$, $p < 0.05$).

Pozo (2018) en su estudio se propuso determinar cómo se relacionan las compensaciones y el desempeño laboral en empleados de la municipalidad distrital de Vegueta. Dicho estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental - transeccional y tipo descriptivo – correlacional, en la cual se aplicó un cuestionario a una muestra de 92 colaboradores. Los resultados de la investigación reflejan un nivel medio en la valoración de las compensaciones, de acuerdo al 58.0% de la muestra de estudio y un nivel medio en el desempeño laboral, con una frecuencia de 54%. Se determinó una relación positiva entre la estabilidad laboral y las dimensiones del desempeño profesional: remuneración ($\rho = 0.712$, $p < 0.05$); bonos ($\rho = 0.544$, $p < 0.05$), incentivos ($\rho = 0.499$, $p < 0.05$) y beneficios ($\rho = 0.709$, $p < 0.05$). Se concluye que, también, existe una relación significativa y positiva entre las variables de estudio ($\rho = 0.754$, $p < 0.05$).

Entre los antecedentes de nivel internacional se tiene el estudio realizado por Munaza (2019), en el cual se propuso evaluar la relación de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en empleados del área de la salud de Pakistán. Para ello, se desarrolló una investigación cuantitativa, de diseño no experimental y tipo descriptivo – correlacional, en la cual se aplicó un cuestionario a una muestra de 364 empleados. Los resultados que existe una relación positiva entre el desempeño laboral y aspectos de la gestión del talento humano: reclutamiento y selección ($\rho = 0.779$, $p < 0.05$), coaching y formación ($\rho = 0.801$, $p < 0.05$) y compensaciones ($\rho = 0.834$, $p < 0.05$), destacando que en conjunto las tres dimensiones afectan al desempeño laboral de estos empleados ($F = 332,93$, $p < 0.05$).

Abolade (2018) realizaron un estudio orientado a investigar sobre la relación entre la inseguridad laboral y el desempeño laboral en empleados de los sectores público y privado financiero en Nigeria. Para ello, se desarrolló una investigación cuantitativa, de diseño no experimental y tipo descriptivo – correlacional, en la cual se aplicó un cuestionario a una muestra de 120 empleados. Los resultados que existe una relación inversa entre la inseguridad laboral y el desempeño en los empleados encuestados ($\rho = -0.635$, $p < 0.05$).

Pahos y Galanaki (2018) desarrollaron una investigación enfocada en evaluar la relación entre las prácticas de atracción, selección, contratación y retención del personal con el desempeño laboral en empleados de diferentes áreas de Grecia. Para ello, se desarrolló una investigación cuantitativa, de diseño no experimental y tipo descriptivo – correlacional, en la cual se aplicó un cuestionario a una muestra de 532 empleados. Los resultados que existe un impacto positivo de las prácticas de atracción, selección, contratación y retención del personal en el desempeño laboral ($\beta = 0.26$, $p < 0.05$).

Reyes y Ramírez (2017) presentaron un estudio con el objetivo de evaluar la relación entre la estabilidad laboral y el desempeño laboral en empleados del servicio de salud pública en Ecuador. Para ello, se desarrolló una investigación cuantitativa, de diseño no experimental y tipo descriptivo, en la cual se aplicó un cuestionario a una muestra de 191 empleados con contratos ocasionales y 230

funcionarios por nombramiento. Para ello, se desarrolló una investigación cuantitativa, de diseño no experimental y tipo descriptivo, en la cual se aplicó un cuestionario a una muestra de 188 empleados. Los resultados reflejan una diferencia significativa en el desempeño laboral de los empleados respecto al tipo de contratación; apreciándose resultados mejores en el grupo de empleados con contratos ocasionales (quienes recibían mayores sueldos) con un nivel de desempeño excelente (55.0%), mientras que, en los funcionarios por nombramiento, el nivel de desempeño fue muy bueno (81.7%).

Coronel et al. (2017) desarrollaron una investigación enfocada en determinar cómo influye el tipo de contratación en el clima organizacional en una universidad de Colombia. Los resultados reflejan que los empleados con contrato indefinido tienen mejores percepciones de las dimensiones autonomía (92.9%), confianza (93.0%), presión (50.0%), apoyo (92.9%) y reconocimiento (85.8%) que los empleados con contratos a término fijo, con orden de prestación de servicios y con orden de prestación de servicios profesionales.

En cuanto a la definición de locación servicio, según el artículo 1764 del Código Civil Peruano, puede ser definida como una forma de contratación en la que el locador está obligado a prestar sus servicios a una entidad en un plazo específico o por una actividad laboral determinada, recibiendo una contraprestación, sin que exista una clara subordinación al comitente (Arévalo, 2021). Desde el lado de las organizaciones, este tipo de contratos resultan beneficiosos, porque contribuye a atender solicitudes actuales o potenciales no contempladas en su programación inicial, a través de una fuerza laboral contratada bajo parámetros de flexibilidad en torno a tipo de jornada, regulaciones laborales y tiempo de trabajo (Doan et al., 2021).

Sin embargo, como perjuicio, se ha apreciado que los colaboradores contratados bajo estas condiciones (con mayor flexibilidad), son menos leales a aquellos contratados que gozan mayor estabilidad. Visto así, en cada organización, debe existir una proporción razonable de empleados con contratos flexibles (como los de locación de servicios), incluso se puede incrementar la lealtad de ellos considerando en sus contratos el cumplimiento de normativas de seguridad y salud

ocupacional, aspectos relativos a la estabilidad y pago de ciertos beneficios (Doan et al., 2021).

La locación de servicio como forma de contratación laboral se enmarca dentro de la gestión del talento humano; al respecto, debe entenderse que las condiciones actuales de la economía posindustrial, requiere de la prevalencia del factor humano sobre otros factores productivos. En función de lo expuesto, el capital humano es el centro del sistema de producción y requiere de una gestión eficaz (Pravdiuk et al., 2019).

En particular, la gestión del talento humano se refiere al diseño de un sistema de gestión que tiene el propósito de garantizar que el capital humano se utilice de manera eficiente y eficaz, para el logro de los objetivos de la organización (Nemeth, 2017). En este sentido, han proliferado muchos modelos que tratan de explicar la forma en que se gestiona el talento humano; sin embargo, en la revisión realizada por Jiang y Messersmith (2018), se ha observado que, dentro de los más usados, se tienen el enfoque basado en los recursos, la teoría del capital humano y el modelo capacidad-motivación-oportunidad (enfoque AMO). El enfoque basado en los recursos sostiene que los factores productivos que son valiosos, raros, inimitables y no sustituibles son fuentes potenciales de ventaja competitiva sostenible para las empresas, explicando de cierto modo, la relación positiva entre los sistemas de gestión de recursos humanos y el desempeño organizacional (Pravdiuk et al., 2019).

Por su parte, la teoría del capital humano sostiene que la fuerza laboral es el recurso que puede contribuir al desempeño de las organizaciones y generar valor económico; sin embargo, también refiere que ese recurso es propiedad del empleado y solo pueden ser transferidos temporalmente a las empresas. Partiendo de este enfoque, la gestión de recursos humanos debe procurar mejorar los niveles existentes de capital humano (atrayendo y capacitando a los empleados) y así, evitar pérdidas en las empresas (logrando la motivación y retención de sus colaboradores). El marco AMO propone un modelo conductual, el cual centra su atención en las habilidades, la motivación y la oportunidad de desarrollo de los

empleados, como aspectos estratégicos de la gestión de recursos humanos (Pravdiuk et al., 2019).

En cuanto a las dimensiones de la variable locación de servicio, Santy (2020) considera que los elementos centrales son el contrato y el tipo de servicio que se obliga a prestar. Así, el contrato de trabajo se refiere a un acuerdo en el que el trabajador se compromete de manera voluntaria a la prestación de un servicio para una organización, a cambio de una retribución y una determinada protección y seguridad laboral (Arévalo, 2021). Para autores como Kebede y Tiewei (2021), en el contrato se debe explicar los términos de la relación laboral, definiéndose los roles y responsabilidades de cada uno de los actores involucrados en un programa, proyecto o actividad en un determinado entorno, desde su planificación hasta su finalización.

Visto así, como elementos particulares de este tipo de contrato se tiene la prestación personal del servicio, con la cual no existe la posibilidad de que el trabajador subcontrate total o parcialmente su servicio o que designe a otra persona. También, dentro del contrato de trabajo se tiene la remuneración, que representa todo pago que realiza el empleador por los servicios que se han prestado de manera efectiva (Arévalo, 2021). Otro elemento característico del contrato de trabajo es la subordinación, referida como el poder que tiene el empleador de disponer de la fuerza de trabajo en los términos establecidos en el acuerdo. De igual modo, son aspectos distintivos de este tipo de contratos: el plazo de la relación laboral; la duración de la jornada; la cantidad y tipo de empleo y el espacio físico de trabajo (Arévalo, 2021).

En cuanto a la dimensión servicio, referida en el plano laboral, debe destacarse que, en los entornos laborales modernos, los empleados son contratados por su juicio, ideas y habilidades, que permiten a los empleadores, distinguir y establecer semejanzas y desigualdades entre quienes son contratados. Visto así, los empleadores compensan a los trabajadores por el valor que producen; de esta manera, el servicio de trabajo se asocia a tres aspectos: el nivel de calidad del servicio o estándar; la remuneración que recibe el empleado o el costo del servicio y el valor que produce el empleado o beneficio que genera (Otis y Wu, 2018).

La primera interpretación formal del desempeño laboral emerge en 1920, concibiéndose a este constructo como la cantidad y la calidad de la producción que cada empleado aporta a una organización. Sin embargo, conforme han transcurrido los años, se ha entendido que el talento humano es el factor organizacional más importante y que el éxito o fracaso de cada entidad depende del nivel de contribución de las personas que la conforman; visto así al empleado se le concibe mucho más allá de las descripciones de su trabajo (Ramawickrama et al., 2017).

Es así como, se comenzó a estudiar académicamente el desempeño laboral como un fragmento de la psicología industrial y organizacional y se ha venido constituyendo como un componente de desarrollo y gestión de recursos humanos. En función de ello, una definición clara de esta variable, la conceptualiza como los comportamientos de los empleados relacionados con la responsabilidad en realizar sus tareas y alcanzar los objetivos organizacionales; destacando que estos comportamientos se pueden clasificar en dos: comportamientos dentro del contexto de las asignaciones bajo su responsabilidad (dentro de la descripción del trabajo) y comportamientos realizados como respuesta a las circunstancias (que no provienen de instrucciones) (Na-Nan y Chaiprasit, 2018).

También se puede definir el desempeño laboral, como el grado de ejecución que alcanza cada colaborador en el cumplimiento de sus metas, lo cual va asociado a las características de las personas: cualidades, necesidades y habilidades, que se combinan con la naturaleza del trabajo y la estructura organizacional (Arriola et al., 2018). Por otro lado, es posible definir a este constructo como una conducta laboral asociada a alcanzar los fines institucionales y que persigue obtener algún beneficio (Espinoza et al., 2021). De hecho, son variados los estudios que comprueban que el desempeño laboral se encuentra influenciado por la capacidad, el interés, la satisfacción, la motivación, el entorno y los estilos de gestión dentro del entorno laboral (Na-Nan y Chaiprasit, 2018).

Visto así, el desempeño laboral se ha visto como una medición de la competencia del trabajo, la cual, comúnmente, la realiza el supervisor del lugar del trabajo, de esta manera, además de los resultados que genera cada empleado, se evalúa su rol, es decir, su comportamiento para cumplir con las responsabilidades laborales

(Song et al., 2018). Por lo tanto, un alto desempeño laboral depende del escrutinio de las cargas laborales, del tiempo de realización de las actividades y del costo para ello, generando que la capacidad de ser competitivo mejorará, lo que ayudará a alcanzar los objetivos organizacionales, incidiendo en la oportunidad que el individuo reciba un mejor salario e incentivos más elevados (Yuslena et al., 2020).

Una de los enfoques más utilizados para medir el desempeño laboral, fue el de Peterson y Plowman de 1953, el cual fue refrescado por Na-Nan y Chalermthanakij en 2012, en el cual se considera tres aspectos claves de evaluación: tiempo, cantidad y calidad del trabajo. El tiempo del trabajo involucra la cantidad de horas-hombre requeridas para completar las actividades relacionadas con el trabajo; por lo que se considera que un empleado satisface este requerimiento si lleva a cabo sus tareas con precisión, dentro de un periodo razonable, entregando los productos y/o servicios de manera oportuna (Na-Nan y Chaiprasit, 2018). De esta manera, esta teoría se basa en el principio de reciprocidad que sugiere que los empleados se sienten en deuda y responden amablemente (con un alto nivel de desempeño), cuando encuentran un buen comportamiento dirigido hacia ellos (Sait, 2017).

Por su parte, la cantidad de trabajo involucra el total de unidades de producción generada por cada empleado, lo que incluye la cantidad de producto, de desperdicio y de ventas, siendo un reflejo directo del despliegue de las capacidades físicas y mentales del colaborador y su medición es bastante imparcial, pues es un resultado tangible de su capacidad productiva. En cuanto a la calidad del trabajo, es un aspecto crucial para la organización, pues implica el cumplimiento de los criterios y normas establecidos en cada fase del proceso productivo o de prestación del servicio (Na-Nan y Chaiprasit, 2018).

A finales de la década de 1959, emerge la teoría del intercambio social, siendo uno de los paradigmas teóricos referentes para entender las conductas del trabajo y centrándose en el fundamento de que la relación organización-empleado evoluciona con el tiempo, con el compromiso y la confianza mutua, lo cual se presenta cuando los empleadores “se preocupan” de sus empleados. En otras palabras, la teoría establece que cuando los individuos perciben beneficios mutuos al interactuar con otros, desarrollarán sentimientos positivos entre ellos; así, por

tanto, satisfacer las necesidades de sus empleados y ser respetuoso y compasivo con sus subordinados, genera un incremento en su desempeño laboral (Saman et al., 2019).

Otra propuesta que permite el abordaje de este constructo, es la teoría basada en el desempeño de roles, siendo sus principales exponentes Welbourne, Johnson y Erez en 1988, quienes definen cinco roles de comportamiento de los empleados asociados al desempeño laboral: tarea, carrera, innovador, equipo y organización. El rol tarea se refiere al desempeño asociado a la realización de asignaciones específicamente vinculadas con la descripción del trabajo; por su parte, el rol carrera es el desempeño que desprende de la obtención de habilidades necesarias para que el individuo logre desarrollarse y posicionarse dentro de la organización. El tercer rol o papel innovador denota el desempeño asociado a la creatividad e innovación del colaborador en el ejercicio de sus funciones, mientras que el rol equipo es el desempeño que exhibe el sujeto al cooperar con otros compañeros de trabajo y miembros de la organización, lo que permite alcanzar el éxito. Por último, el rol de organización expresa la preocupación y el esfuerzo adicional del individuo por realizar actividades más allá de sus responsabilidades, en pro de los intereses de la organización (Chiu et al., 2020).

En 1990, Campbell, McHenry y Wise modelaron el desempeño laboral a través de ocho componentes: comportamientos asociados a tareas específicas del trabajo (actitudes asociadas como parte del trabajo), comportamientos asociados a tareas no específicas del trabajo, comportamientos asociados a la comunicación escrita y oral (presentaciones formales e informales realizadas a varias audiencias), demostración de esfuerzos (consistencia o perseverancia e intensidad de los individuos para culminar una tarea), mantenimiento de una disciplina personal, ayuda al compañero y equipo (actuación en pro de ser un buen modelo a seguir, asesorar, dar consejos o ayudar a otros miembros), puesto de supervisión o liderazgo (responsabilidad de cumplir con los castigos y las recompensas) y gestión (establecimiento de metas organizacionales o respuesta a estímulos externos para motivar a otros a lograr las metas organizacionales (Ramawickrama et al., 2017).

En definitiva, la importancia del desempeño laboral es que es un indicador de la eficiencia y la productividad de las organizaciones, siendo un criterio importante para evaluar los resultados individuales y organizacionales; así como, el éxito personal y colectivo. Por lo tanto, las empresas deben esforzarse por mejorar el desempeño de sus colaboradores y hacer una medición de ello, a través de una herramienta confiable (Na-Nan y Chaiprasit, 2018). En este sentido, no siempre es el jefe inmediato, la persona que goza la mayor confiabilidad para la evaluación del desempeño de los trabajadores, por lo que se recomiendan múltiples formas de evaluación que permitan reducir el sesgo; así los métodos más empleados son la autoevaluación, la evaluación de 90°, la evaluación de 180°, los comités de evaluación y la evaluación de 360° (Boada, 2019).

La selección de las dimensiones del desempeño laboral constituye una tarea bastante compleja, pues existen innumerables factores que permiten medir el rendimiento en el entorno laboral; sin embargo; comúnmente se utilizan los resultados de la tarea individual y aspectos conductuales y de rasgos (Boada, 2019). Así, en la presente investigación se han seleccionado las dimensiones eficacia y resultados, con la finalidad de seguir esta premisa y con fundamento en la teoría del intercambio social.

La eficacia se refiere a la evaluación de la efectividad de las herramientas disponibles para completar una determinada tarea (Luo y Cheng, 2014), esto puede interpretarse como una medida de rendimiento laboral en la que se evidencia la capacidad de la empresa en la producción, elaboración y generación de trabajo para cumplir con las metas propuestas, con alto índice de calidad, en el menor tiempo posible y con el menor esfuerzo (Aragón, 2019). Por otro lado, la medición de resultados se puede evaluar de diferentes maneras, bien sea como si el colaborador ha dominado la tarea o ha comprendido la misma; si hay una mejora en su desarrollo o si se desempeña de una mejor manera en relación a los demás. En la mayoría de los casos, se evalúa como una forma de superación personal, por encima de una comparación con el resto; bajo esta perspectiva, la obtención de resultados puede distinguirse como el cumplimiento de metas, lo cual es un reflejo de cómo los colaboradores se esfuerzan en adquirir nuevos conocimientos, habilidades y capacidades.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo aplicado, ya que busca brindar información favorable para encontrar diferentes resultados a los problemas a lo largo de un determinado tiempo. Según Carrasco (2007), La investigación aplicada se caracteriza por un objetivo factible bien definido, es decir, que opera, transforma, modifica o provoca cambios en un campo particular de la realidad (p. 43).

Enfoque de investigación

Con respecto a su enfoque, el estudio fue cuantitativo; por lo tanto, se basó en la obtención de datos provenientes de los participantes. Seguidamente, estos datos se analizaron con la finalidad de realizar el contraste de las hipótesis establecidas inicialmente; para ello, se llevó a cabo una medición numérica y se empleó la estadística descriptiva e inferencial. En resumen los pasos establecidos para la ejecución de la investigación fueron: formulación de las preguntas de investigación, establecimiento de hipótesis y variables, diseño de un plan para la comprobación de las hipótesis, medición de las variables, análisis de datos y especificación de las conclusiones (Hernández et al., 2014).

Nivel de investigación

Desde la perspectiva de su nivel o alcance, el estudio fue descriptivo – correlacional; dado que, en primer lugar, se describieron ambas variables, al identificar sus niveles en la muestra analizada y posteriormente, se procedió a medir la correlación entre las variables locación de servicio y desempeño laboral (Carrasco, 2017).

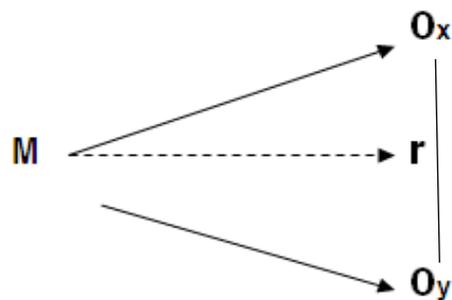
Diseño y esquema de investigación

El diseño de la investigación resultó ser no experimental – transversal, en vista de que no se manipuló alguna de las variables (por ejemplo, locación de servicios)

para medir su efecto en otra (desempeño laboral); tampoco se procedió a definir grupos de controles y experimentales. El carácter transversal de la investigación obedece a que la información que se obtuvo de los colaboradores del Hospital María Auxiliadora fue recopilada en un único momento (Carrasco, 2017; Palomino et al., 2015). La figura 1 representa el diseño del presente estudio.

Figura 1

Diseño de la investigación



Dónde:

M : Muestra de estudio (colaboradores del Hospital María Auxiliadora con contrato de locación de servicios)

Ox : Locación de servicios

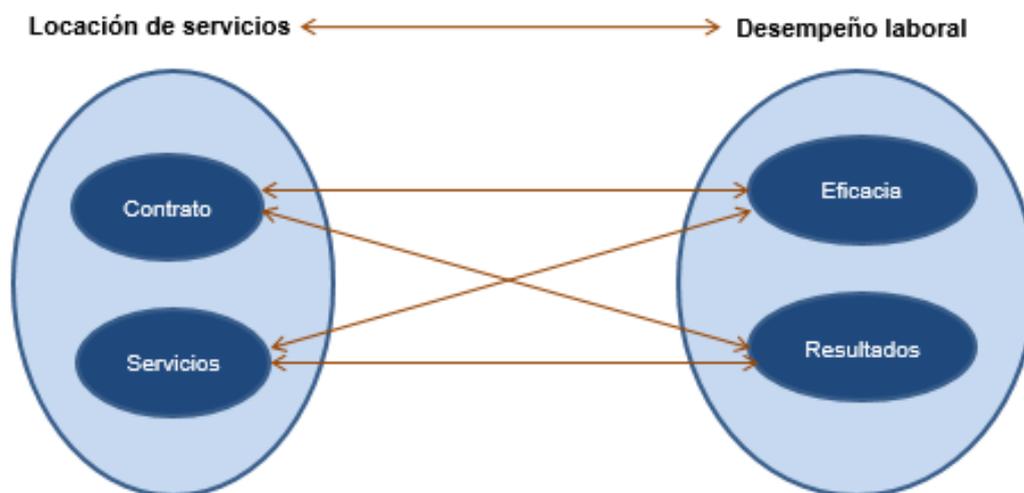
Oy : Desempeño laboral

Fuente: adaptado de Carrasco (2017).

Por otro lado, se debe indicar la relación existente entre los elementos del Conjunto A (representado por la variable independiente) y los elementos que conforman el Conjunto B (integrado por la variable dependiente). En definitiva, se comprueba el grado de asociación presente entre los miembros del Conjunto A y los que están agrupados en el Conjunto B, tal como se describen en la figura 2 y figura 3.

Figura 2

Relación de las variables de acuerdo a la teoría de conjuntos



Fuente: adaptado de Villalpando y García (2014).

3.2. Variable operacionalización

En el estudio desarrollado, las variables involucradas estuvieron conformadas por la locación de servicios y el desempeño laboral, siendo ambas variables de tipo cualitativas politómicas, utilizándose para su medición una escala ordinal (Palomino et al., 2015).

Variable: Locación de servicios

Definición conceptual

Según el artículo 1764 del Código Civil Peruano, puede ser definida como una forma de contratación en la que el locador está obligado a prestar sus servicios a una entidad en un plazo específico o por una actividad laboral determinada, recibiendo una contraprestación, sin que exista una clara subordinación al comitente (Arévalo, 2021).

Definición operacional

En cuanto a las dimensiones de la variable locación de servicio, Santy (2020) considera que los elementos centrales son el contrato y el tipo de servicio que se obliga a prestar.

Variable: Desempeño laboral

Definición conceptual

Comportamientos de los empleados relacionados con la responsabilidad en realizar sus tareas y alcanzar los objetivos organizacionales; destacando que estos comportamientos se pueden clasificar en dos: comportamientos dentro del contexto de las asignaciones bajo su responsabilidad (dentro de la descripción del trabajo) y comportamientos realizados como respuesta a las circunstancias (que no provienen de instrucciones) (Na-Nan y Chaiprasit, 2018).

Definición operacional

Con base a lo referido por Boada (2019), se han seleccionado las dimensiones eficacia y resultados.

3.3. Población muestra y muestreo

Población

La población se define como la agrupación de elementos que componen el ámbito espacial donde será realizado el estudio (Hernández et al., 2014); así para esta investigación, la población estuvo compuesta por 83 colaboradores del Hospital María Auxiliadora contratados bajo locación de servicios.

En función de la definición de la población, se han establecido los siguientes criterios: (a) criterios de inclusión, colaboradores con más de seis meses laborando en la institución, colaboradores que desarrollen actividades de atención a pacientes; (b) criterios de exclusión, colaboradores cuyo contrato finalice durante

los próximos tres meses, colaboradores que hayan sufrido alguna enfermedad de tipo ocupacional.

Muestra

La muestra se define como el subconjunto representativo de la población, sobre el que se puede hacer una generalización de los resultados a partir de ella (Hernández et al., 2014). Para el cálculo del tamaño de la muestra, se hizo uso de la fórmula probabilística destinada a las poblaciones finitas que tengan menos de 100,000 elementos (Palomino et al., 2015).

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

En la cual n representa el tamaño de la muestra, N la cantidad de elementos que compone la población, Z es la desviación estándar que permite lograr el nivel de confianza que se desea, E representa el error máximo permitido en la precisión y p la probabilidad de éxito. En este sentido, considerando $N = 83$; $Z = 1.96$; $E = 0.05$ y $p = 0.5$, se tiene que:

$$n = \frac{83 * 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{(83 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)} = 68.39 \approx 68$$

Con base a este cálculo, la muestra estuvo integrada por 68 colaboradores del Hospital María Auxiliadora bajo contrato de locación de servicios.

Muestreo

Se empleó el muestreo probabilístico simple para la selección de los participantes del estudio; bajo este tipo de muestreo, todos los elementos que pertenecen a la población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados, para lo cual se utilizó el programa SPSS (Hernández et al., 2014).

Unidad de análisis

Colaboradores del Hospital María Auxiliadora bajo contrato de locación de servicios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de investigación

Para la ejecución del presente estudio, se utilizó como técnica para la recolección de datos, la encuesta, definida como un método de indagación social soportado en el examen, la exploración y la recogida de información mediante planteamientos formulados a cada sujeto que conforma la unidad de análisis, lo cual puede realizarse directamente o no (Carrasco, 2017).

Instrumento de investigación

Por otro lado, el instrumento empleado para recolectar estos datos, estuvo a cargo del cuestionario, que se define como un conjunto de preguntas estandarizadas (preestablecidas con anterioridad) formuladas a un grupo de personas mediante una hoja de preguntas (Carrasco, 2017).

Ficha técnica del instrumento de investigación

Para la medición de la variable locación de servicios se aplicó el Cuestionario N° 1: “Evaluar las condiciones de la locación de servicios” (ver Anexo 3) y cuya ficha técnica se presenta en la tabla 1.

Tabla 1

Ficha Técnica: Cuestionario para evaluar las condiciones de la locación de servicios

Locación de servicios	
Autor:	Edgar Javier Sánchez Sánchez
Año:	2021
Objetivo:	Evaluar las condiciones de la locación de servicios
Destinatarios:	Colaboradores bajo contrato de locación de servicios
Forma de administración:	Individual
Contenido:	El instrumento está compuesto por 08 preguntas, distribuidas en dimensión contrato (05 preguntas) y dimensión servicios (03 preguntas)
Duración:	10 minutos
Escala de medición:	Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

Para la medición de la variable desempeño laboral se aplicó el Cuestionario N° 2: “Medir el nivel de desempeño laboral” (ver Anexo 3) y cuya ficha técnica se presenta en la tabla 2.

Tabla 2

Ficha Técnica: Cuestionario para evaluar el desempeño laboral

Desempeño laboral	
Autor:	Edgar Javier Sánchez Sánchez
Año:	2021
Objetivo:	Medir el nivel de desempeño laboral
Destinatarios:	Colaboradores bajo contrato de locación de servicios
Forma de administración:	Individual
Contenido:	El instrumento está compuesto por 06 preguntas, distribuidas en tres preguntas para cada dimensión (eficacia y resultados)
Duración:	05 minutos
Escala de medición:	Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

Validez del instrumento

En función de dar legitimidad a los resultados que se desprendieron de esta investigación, se procedió a la evaluación de la validez de los instrumentos, es decir, del grado en que los ítems reflejan, lo que se desea medir de las variables, para certificar que se incorporaron todos los ítems esenciales y se descarten los inadecuados (Taherdoost, 2016). En relación a ello, se empleó el procedimiento de juicio de expertos, para lo cual se contactaron a tres especialistas, con experiencia en administración, desarrollo organizacional o psicología industrial, quienes valoraron la pertinencia, relevancia y claridad de ambos instrumentos.

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de los cuestionarios se estimó en base al coeficiente Alfa de Cronbach (α), siendo un estadístico que permite la evaluación de la consistencia interna o fiabilidad, de un grupo de ítems de un test. De manera que, se calculó correlacionando la puntuación de cada elemento de la escala, con la puntuación total para cada observación, posteriormente se comparó con la varianza de todas las puntuaciones individuales de los ítems, los resultados recomendables son aquellos superiores a 0.61 (Singh, 2017).

En la tabla 3 se presentan los resultados de la prueba de confiabilidad, encontrándose que para ambas variables, locación de servicios ($\alpha = 0.827$) y desempeño laboral ($\alpha = 0.738$), los instrumentos son confiables.

Tabla 3

Prueba de Confiabilidad

Variable	n	Alfa de Cronbach (α)	Criterio
Locación de servicio	8	0.827	Aplicable
Desempeño laboral	6	0.738	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Procedimiento

Los procedimientos para la recolección de los datos comprenden las reglas y pautas que serán ejecutadas de manera sistemática y secuencial, convirtiéndose

en un patrón que deberá ser cumplido a lo largo del desarrollo del estudio (Hernández et al., 2014). Basado en ello, se siguieron los siguientes pasos:

1. Administración de los cuestionarios con el apoyo del personal directivo del hospital; para ello, se diseñó cada instrumento en la herramienta *Google Form*, enviándose el link por distintas vías: Whatsapp, e-mail, etc.
2. Verificación de la cantidad requerida de participantes y cierre del proceso una vez completada la totalidad de los intervinientes.
3. Exportar la base de datos a Excel.

3.6. Método de análisis de datos

En este estudio, se empleó el método hipotético-deductivo, mediante el cual se inició con la formulación de hipótesis fundamentadas en las bases teóricas seleccionadas y se llevó a cabo un análisis que va de lo general a lo particular (Palomino et al., 2015).

Análisis descriptivo

La base de datos de Excel se exportó al programa estadístico informático Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), en su versión 25, para la realización de un análisis de carácter descriptivo, donde se ofreció una caracterización de la variable mediante frecuencia y porcentaje, con el apoyo de tablas y gráficos de frecuencia (Hernández et al., 2014).

Análisis inferencial

Posteriormente, se realizó el análisis inferencial, el cual permitió validar las hipótesis planteadas. Para ello, se evaluó la normalidad de cada variable mediante la prueba de Shapiro-Wilk (la cual resulta eficiente para estudios de muestras pequeñas) y de acuerdo a los resultados obtenidos, se empleó la prueba de significancia del coeficiente de Correlación de Pearson (prueba paramétrica o para variables que se distribuyen normalmente) o Spearman (prueba no paramétrica) (Pedrosa et al., 2015; Roy-García et al., 2019).

Para lo anterior, se clasificó de acuerdo a su tipo, destacando que su valor oscila entre -1 y 1; así, si asume el valor -1 entonces la correlación es negativa perfecta y si es 1 la correlación es positiva perfecta. El signo del coeficiente expresa la dirección de la correlación (positiva o negativa); mientras que su valor numérico señala la intensidad de la relación. El programa SPSS arroja el valor del coeficiente (r) y la significancia (p). De esta manera, si el valor de p es inferior a 0.05, entonces el coeficiente es significativo en el nivel de significancia de 5% (95% de confianza), lo cual demuestra que entre las variables hay asociación (Hernández et al., 2014).

3.7. Aspectos éticos

En esta investigación se aplicaron distintos aspectos éticos, respetando la legitimidad de las respuestas obtenidas por los colaboradores y resguardando los derechos sobre propiedad intelectual que tienen los autores consultados. Asimismo, no se divulgó la identidad de los participantes. Por otro lado, se consideraron los principios éticos en la investigación, como el de beneficencia, de respeto a la dignidad humana, de justicia, derecho a la intimidad y al anonimato y a la confidencialidad (Palomino et al., 2015).

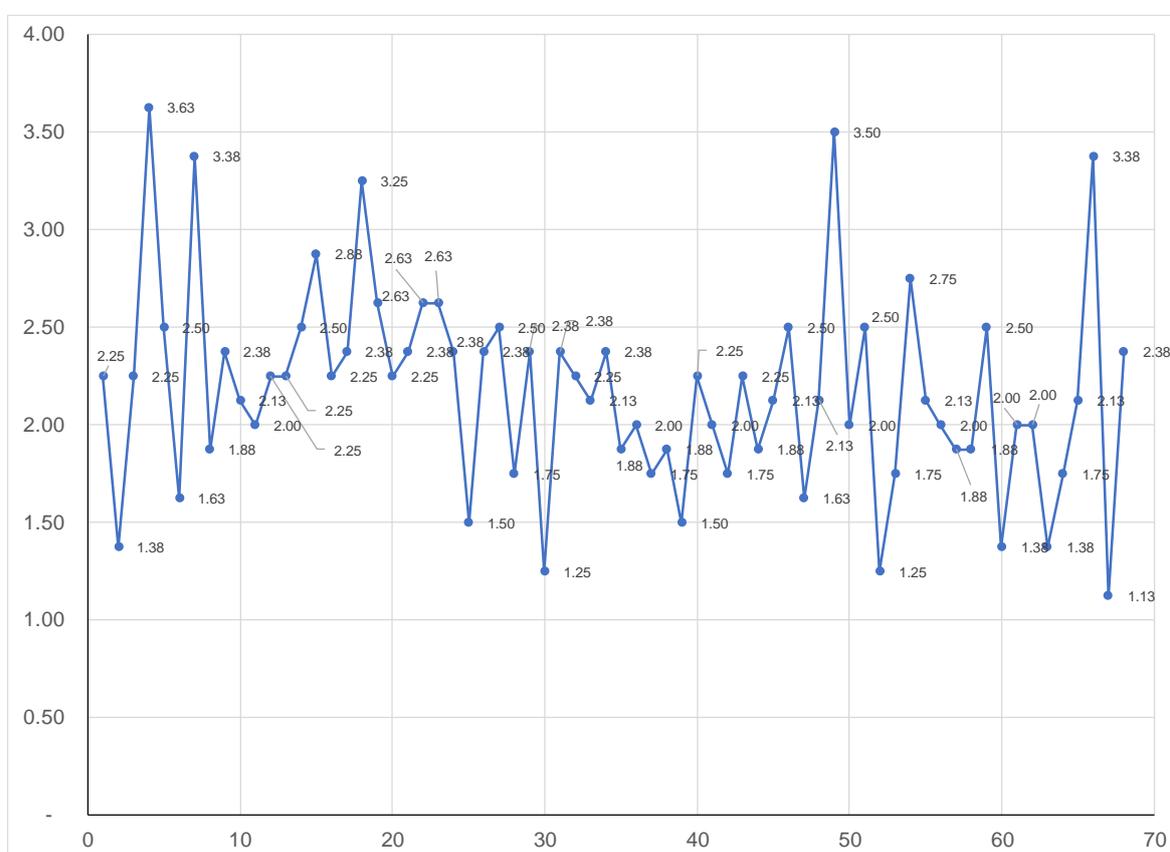
IV. RESULTADOS

En este capítulo se presenta los resultados que se han obtenido en función de los objetivos siguientes:

4.1. Respecto al objetivo específico (a) Describir el nivel de la locación de servicios en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021

Figura 3

Niveles de locación de servicios en el Hospital María Auxiliadora diciembre 2021 (escala ordinal)

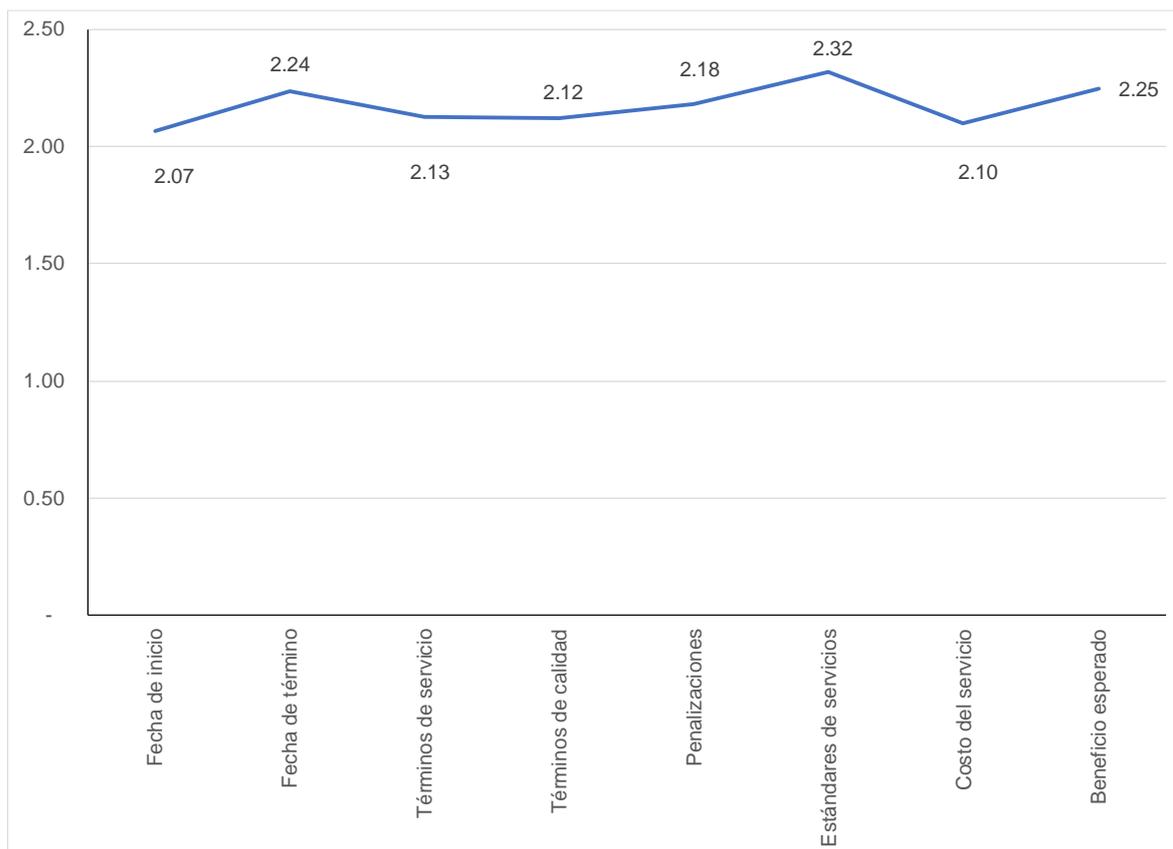


Interpretación: en la figura 3 se puede observar que los niveles máximo y mínimo son 3.63, equivalentes a la categoría “Bueno” y 1.13 “Deficiente”, respectivamente. Asimismo, la media se ubica en 2.17 que equivale a la categoría “Deficiente”. Igualmente, la mediana es 2.19 que significa que el 50 % de encuestados valora a

la locación de servicios con una cifra menor o igual a dicho valor y el otro 50 % mayor a esta.

Figura 4

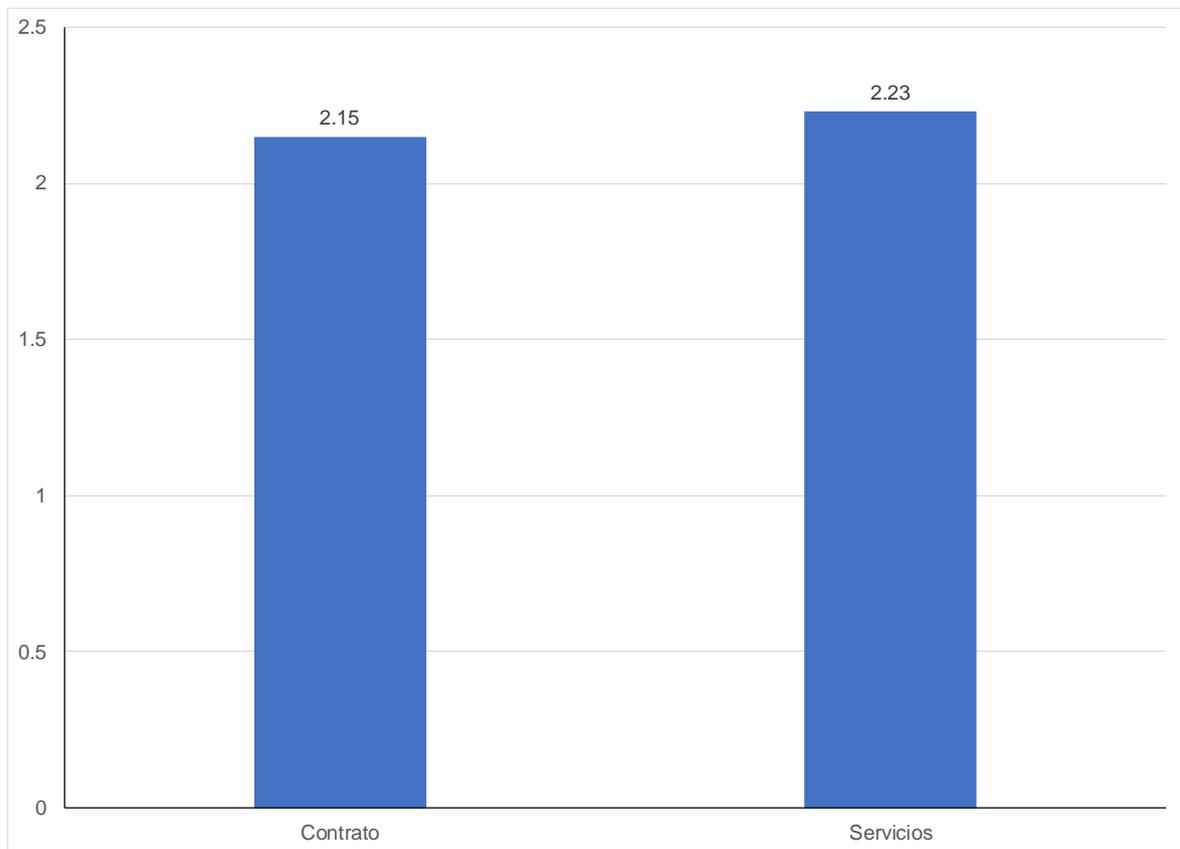
Niveles de locación de servicios según los indicadores en el Hospital María Auxiliadora diciembre 2021 (escala ordinal)



Interpretación: en la figura 4 se puede observar que los niveles máximo y mínimo son 2.32 equivalente a la categoría “Deficiente” y corresponde al indicador **estándares de servicios** y 2.07 “Deficiente” que corresponde al indicador **fecha de inicio**, respectivamente. Asimismo, la media se ubica en 2.17 que equivale a la categoría “Deficiente”.

Figura 5

Niveles de locación de servicios según las dimensiones en el Hospital María Auxiliadora diciembre 2021 (escala ordinal)

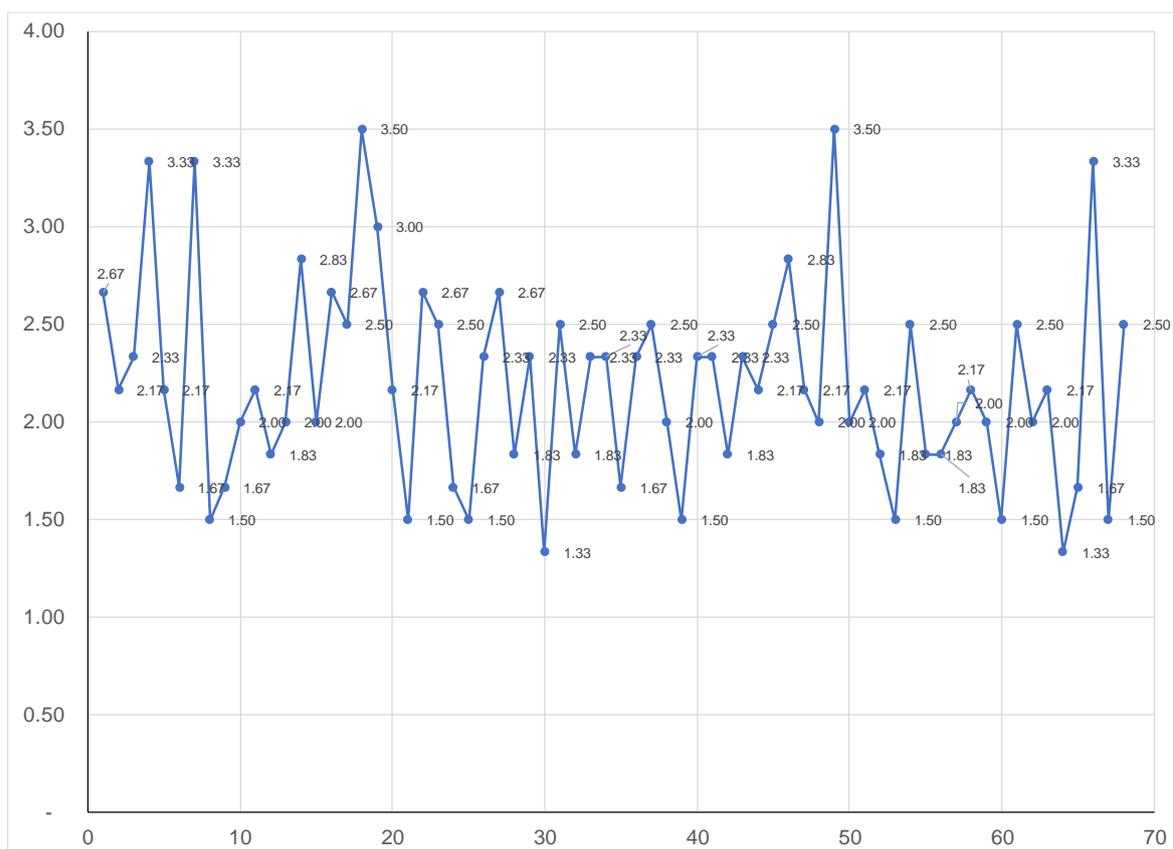


Interpretación: en la figura 5 se puede observar que los niveles máximo y mínimo son 2.23 equivalente a la categoría “Deficiente” y corresponde a la dimensión **contrato** y 2.15 “Deficiente” que corresponde a la dimensión **servicios**, respectivamente. Asimismo, la media se ubica en 2.17 que equivale a la categoría “Deficiente”.

4.2. Respecto al objetivo específico (b) Describir el nivel de desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021

Figura 6

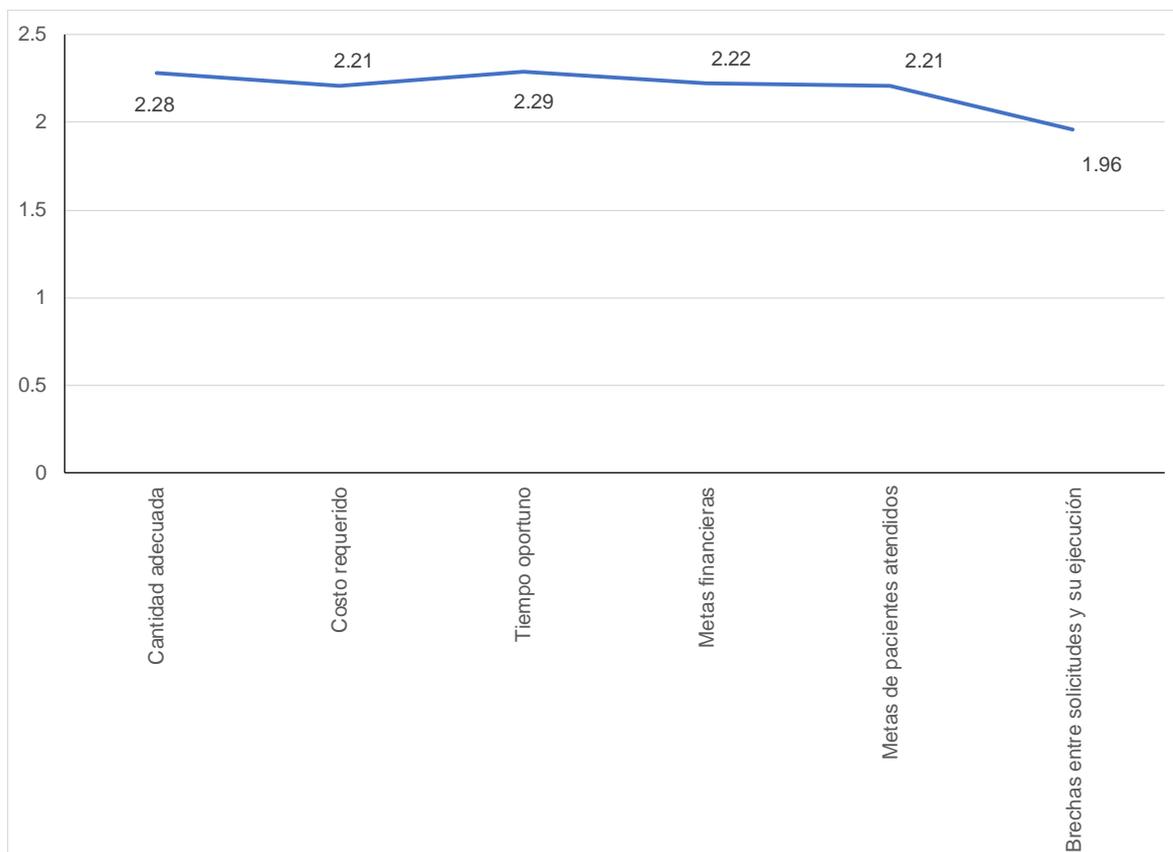
Niveles de desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora diciembre 2021 (escala ordinal)



Interpretación: en la figura 6 se puede observar que los niveles máximo y mínimo son 3.50, equivalentes a la categoría “Bueno” y 1.33 “Deficiente”, respectivamente. Asimismo, la media se ubica en 2.20 que equivale a la categoría “Deficiente”. Igualmente, la mediana es 2.00 que significa que el 50 % de encuestados valora al desempeño laboral con una cifra menor o igual a dicho valor y el otro 50 % mayor a esta.

Figura 7

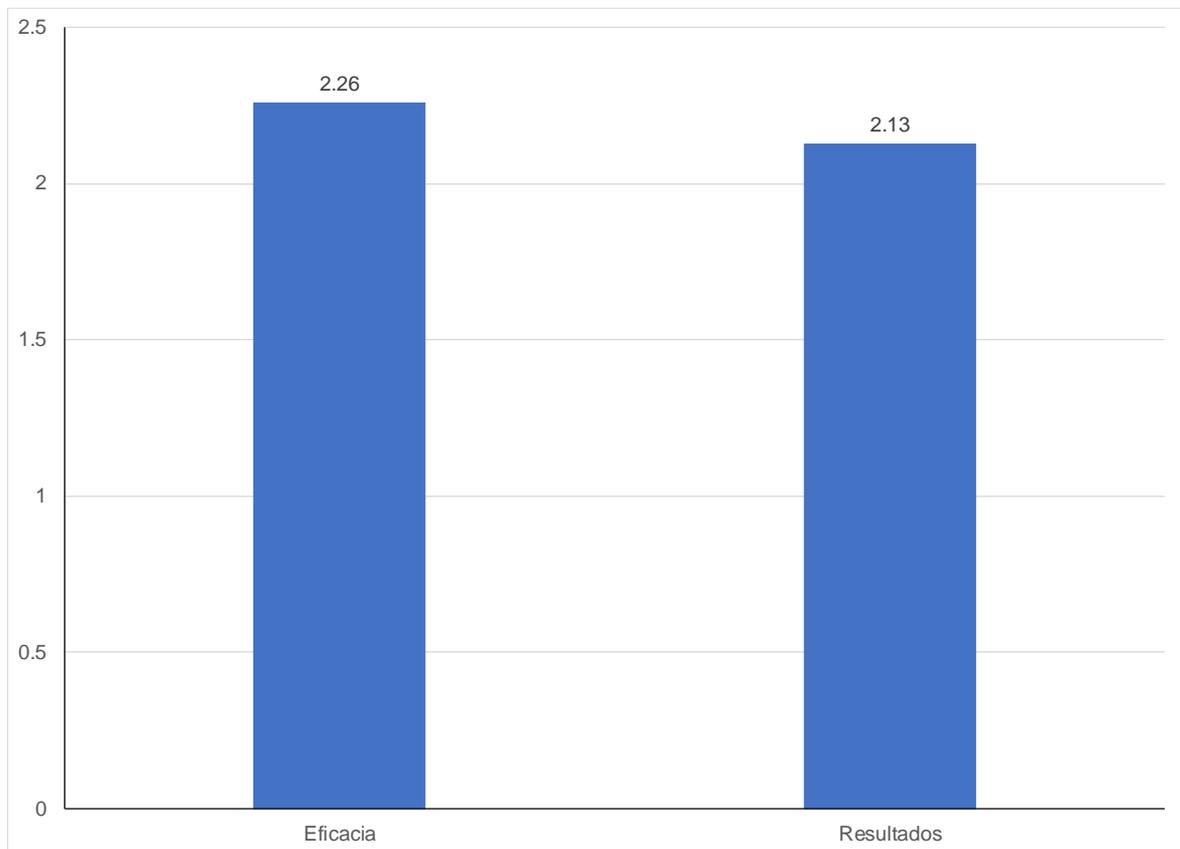
Niveles de desempeño laboral según los indicadores en el Hospital María Auxiliadora diciembre 2021 (escala ordinal)



Interpretación: en la figura 7 se puede observar que los niveles máximo y mínimo son 2.29 equivalente a la categoría “Deficiente” y corresponde al indicador **tiempo oportuno** y 1.96 “Deficiente” que corresponde al indicador **brechas entre solicitudes y su ejecución**, respectivamente. Asimismo, la media se ubica en 2.20 que equivale a la categoría “Deficiente”.

Figura 8

Niveles de desempeño laboral según las dimensiones en el Hospital María Auxiliadora diciembre 2021 (escala ordinal)



Interpretación: en la figura 8 se puede observar que los niveles máximo y mínimo son 2.26 equivalente a la categoría “Deficiente” y corresponde a la dimensión **eficacia** y 2.13 “Deficiente” que corresponde a la dimensión **resultados**, respectivamente. Asimismo, la media se ubica en 2.20 que equivale a la categoría “Deficiente”.

Tabla 4. Regla de interpretación del coeficiente de correlación

Coeficiente de correlaciones

Valor	Significado
-1	Correlación negativa perfecta (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta en una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”
(-0.9 a -0.99)	Correlación negativa muy fuerte
(-0.7 a -0.89)	Correlación negativa considerable
(-0.4 a -0.69)	Correlación negativa media
(-0.2 a -0.39)	Correlación negativa débil
(-0.01 a -0.19)	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
(0.0 a 0.19)	Correlación positiva muy débil
(0.2 a 0.39)	Correlación positiva débil
(0.4 a 0.69)	Correlación positiva media
(0.7 a 0.89)	Correlación positiva considerable
(0.9 a 0.99)	Correlación positiva muy fuerte
+1	Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y”, o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante).

Fuente: Hernández et al. (2014, p. 238).

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H (hipótesis).

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H (hipótesis).

Tabla 5. (c) Determinar la relación entre las condiciones del contrato y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021

Correlaciones				
			Contrato	Eficacia
Rho de Spearman	Contrato	Coeficiente de correlación	1.000	0.531
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	68	68
	Eficacia	Coeficiente de correlación	0.531	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	68	68

Interpretación: En la tabla 5 se presenta la respuesta a la pregunta ¿Cuál es el nivel de la locación de servicios en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?, donde el nivel de asociación “medio” indica que el 53.1 % de los datos muestran asociación. El grado de incertidumbre o el nivel de significancia o error es 0.000, siendo menor a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis “Existe una relación significativa entre las condiciones del contrato y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021”. También se puede decir que la probabilidad de acertar es 1.00 o la confiabilidad es del 100.00 %.

Tabla 6. (d) Identificar es la relación entre las condiciones del contrato y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021

Correlaciones				
			Contrato	Resultados
Rho de Spearman	Contrato	Coeficiente de correlación	1.000	0.546
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	68	68
	Resultados	Coeficiente de correlación	0.546	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	68	68

Interpretación: En la tabla 6 se presenta la respuesta a la pregunta ¿Cuál es la relación entre las condiciones del contrato y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?, donde el nivel de asociación “medio” indica que el 54.6 % de los datos muestran asociación. El grado de incertidumbre o el nivel de significancia o error es 0.000, siendo menor a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis “Existe una relación significativa entre las condiciones del contrato y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021”. También se puede decir que la probabilidad de acertar es 1.00 o la confiabilidad es del 100.00 %.

Tabla 7. (e) Determinar la relación entre las condiciones del servicio y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021

Correlaciones				
			Servicio	Eficacia
Rho de Spearman	Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0.549
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	68	68
	Eficacia	Coeficiente de correlación	0.549	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	68	68

Interpretación: En la tabla 7 se presenta la respuesta a la pregunta ¿Cuál es la relación entre las condiciones del servicio y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?, donde el nivel de asociación “medio” indica que el 54.9 % de los datos muestran asociación. El grado de incertidumbre o el nivel de significancia o error es 0.000, siendo menor a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis “Existe una relación significativa entre las condiciones del servicio y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021”. También se puede decir que la probabilidad de acertar es 1.00 o la confiabilidad es del 100.00 %.

Tabla 8. (f) Identificar la relación entre las condiciones del servicio y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021

Correlaciones				
			Servicio	Resultados
Rho de Spearman	Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0.554
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	68	68
	Resultados	Coeficiente de correlación	0.554	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	68	68

Interpretación: En la tabla 8 se presenta la respuesta a la pregunta ¿Cuál es la relación entre las condiciones del servicio y los resultados alcanzados por los

colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?, donde el nivel de asociación “medio” indica que el 55.4 % de los datos muestran asociación. El grado de incertidumbre o el nivel de significancia o error es 0.000, siendo menor a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis “Existe una relación significativa entre las condiciones del servicio y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021”. También se puede decir que la probabilidad de acertar es 1.00 o la confiabilidad es del 100.00 %.

Tabla 9. (g) Evaluar la relación entre la locación de servicios con el cumplimiento de metas por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021

Correlaciones				
			Locación de servicios	Cumplimiento de metas
Rho de Spearman	Locación de servicios	Coeficiente de correlación	1.000	0.341
		Sig. (bilateral)		0.004
		N	68	68
	Cumplimiento de metas	Coeficiente de correlación	0.341	1.000
		Sig. (bilateral)	0.004	
		N	68	68

Interpretación: En la tabla 9 se presenta la respuesta a la pregunta ¿Cuál es la relación entre la locación de servicios con el cumplimiento de metas por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?, donde el nivel de asociación “bajo” indica que el 34.1 % de los datos muestran asociación. El grado de incertidumbre o el nivel de significancia o error es 0.004, siendo menor a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis “Existe una relación significativa entre la locación de servicios con el cumplimiento de metas por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021”. También se puede decir que la probabilidad de acertar es 0.996 o la confiabilidad es del 99.6 %.

Tabla 10. OG: Determinar la relación entre la locación de servicios y el desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021

Correlaciones				
			Locación de servicios	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Locación de servicios	Coeficiente de correlación	1.000	0.654
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	68	68
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.654	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	68	68

Interpretación: En la tabla 9 se presenta la respuesta a la pregunta ¿Cuál es la relación entre la locación de servicios y el desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?, donde el nivel de asociación “medio” indica que el 65.4 % de los datos muestran asociación. El grado de incertidumbre o el nivel de significancia o error es 0.000, siendo menor a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis “Existe una relación significativa entre la locación de servicios con el cumplimiento de metas por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021”. También se puede decir que la probabilidad de acertar es 1.00 o la confiabilidad es del 100.00 %.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo, se presenta la confrontación de los resultados obtenidos en la presente investigación con los antecedentes; así como, con las teorías que sustentan la investigación.

(a) Describir el nivel de la locación de servicios en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021.

Kebede y Tiewei (2021) en su artículo científico *Public work contract laws on project delivery systems and their nexus with project efficiency: evidence from Ethiopia* llegan a la conclusión que el nivel de las condiciones de los contratados se ubica en un nivel bajo, de acuerdo al 60.3% de los encuestados. Confirma esta conclusión los hallazgos obtenidos en la presente investigación. Se aprecia un indicador de locación de servicios de 2.19, equivalente con la categoría “Deficiente”.

Doan et al. (2021) en su artículo científico *Impact of flexible work contracts and multi-skilled agents on a multi-objective workforce planning* concluyen que, generalmente, no se efectúa el cumplimiento de normativas de seguridad y salud ocupacional, aspectos relativos a la estabilidad y pago de ciertos beneficios. Esto también ratifica la conclusión de la presente investigación.

Lo referido por Otis y Wu (2018) en su artículo científico *The deficient worker: skills, identity, and inequality in service employment* en sus conclusiones, con respecto a que el 58.8 % califica también en el nivel bajo a las condiciones de servicio, encontrándose que los tres factores descritos por ellos, que son calidad del servicio prestado, remuneración y valor individual del servicio que se presta son evaluados como precarios dentro de la organización. Esto también ratifica la conclusión de la presente investigación.

Fernández y Hernández (2019) en su tesis *Sistema de compensación salarial y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores Emapa San Martín S.A. sede Tarapoto, año 2017*, llegaron a la conclusión que el 52.8 % de los colaboradores encuestados evaluaban en un nivel bajo el sistema de compensación laboral. Esto también ratifica la conclusión de la presente investigación.

En cambio, otras tesis como la de Gavino (2020) con el título *La compensación de remuneraciones y desempeño laboral de los Trabajadores del Hospital III EsSalud de Chimbote-2019*, llegó a la conclusión de que en dicho hospital público, se aprecia una satisfacción media en la compensación de las remuneraciones, conforme al 81.0 % de los encuestados. Esto difiere de la conclusión obtenida en la presente investigación.

También, Pozo (2018) en su tesis *Compensaciones y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Vegueta, 2017*, concluye que los empleados de dicha municipalidad destacaron que el 58.0 % de ellos valora en el nivel medio las compensaciones. Esto difiere de la conclusión obtenida en la presente investigación.

(b) Describir el nivel de desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021.

Luo y Cheng (2014) en su artículo científico *Leader-member exchange, efficacy and job performance: A cognitive perspective interpretation* llegaron a la conclusión que para el 61.8% de los consultados, la eficacia es baja, es decir, la efectividad en completar las tareas cotidianas no es un aspecto positivo en dicho establecimiento. Confirma esta conclusión los hallazgos obtenidos en la presente investigación. Se aprecia un indicador de desempeño laboral de 2.20, equivalente con la categoría “Deficiente”.

Na-Nan y Chaiprasit (2018) en su artículo científico *Factor analysis validated comprehensive employee job performance scale* concluyen que si los empleados consideran que su comportamiento en torno a las responsabilidades que amerita el cumplimiento de sus tareas es deficiente, no se logran los objetivos institucionales. Esto ratifica la conclusión de la presente investigación.

Lo referido por Aragón (2019), en su artículo científico *Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral*, donde una de sus conclusiones expresa que si no se cumplen las metas, se evidencia un insuficiente esfuerzo por parte de los colaboradores en la adquisición de conocimiento, habilidades y capacidades. Esto también ratifica la conclusión de la presente investigación.

En contraste, Gavino (2020) en su estudio ya indicado, llega a la conclusión que que el 81.0% señala que esta variable se ubica en un nivel alto, lo que refleja un importante cumplimiento en las metas previstas. Esto difiere de la conclusión obtenida en la presente investigación.

De igual modo, en el estudio ya mencionado de Fernández y Hernández (2019), obtuvieron como conclusión que, de acuerdo a su muestra de estudio, se apreció una percepción alta del desempeño laboral, con una frecuencia del 58.3%. Esto difiere de la conclusión obtenida en la presente investigación.

También, Montes y Llana (2019) en su tesis *La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño laboral del personal de Mibanco Agencia Centro Histórico – Lima. 2018*, resumen en su conclusión que el 71.0% considera el desempeño laboral en un nivel alto. Esto difiere de la conclusión obtenida en la presente investigación.

Por otro lado, en la tesis de Nieto (2018) con el título *Estabilidad laboral y desempeño profesional de los trabajadores del régimen de contratación administrativa de servicios del Gobierno Regional de Ayacucho 2018*, concluyeron que el 58.3% clasificó en el nivel bueno al desempeño laboral. Esto, también, difiere de la conclusión obtenida en la presente investigación.

(c) Determinar la relación entre las condiciones del contrato y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021.

Lo referido por Coronel et al. (2017) en su artículo científico *Influencia del tipo de contratación en el clima organizacional: Una evidencia empírica en la universidad*, llegaron a la conclusión que los empleados contratados de manera indefinida en esa universidad de Colombia, tenían un nivel de confianza en sus labores más alto (92.8%). Confirma esta conclusión el resultado también obtenido en el presente estudio. Se aprecia un nivel medio de relación con valor de rho de Spearman de 0.531 y con un nivel de significancia de 0.000, que es menor a 0.05. Se ratifica así la conclusión obtenida en el presente estudio.

Adicionalmente, Pozo (2018) en su estudio ya señalado, concluyó que la estabilidad laboral estipulada en las condiciones del contrato se relaciona con el desempeño

mostrado por los trabajadores ($\rho = 0.754$, $p < 0.05$). Esto ratifica la conclusión de la presente investigación.

Lo referido por Abolade (2018), en su estudio *Impact of employees' job insecurity and employee turnover on organisational performance in private and public sector organisations*, donde resume en sus conclusiones que la inseguridad laboral incide sobre el desempeño organizacional ($\rho = -0.635$, $p < 0.05$). Esto ratifica la conclusión de la presente investigación.

(d) Identificar es la relación entre las condiciones del contrato y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021.

Se destaca en el estudio precitado de Coronel et al. (2017), dentro de sus conclusiones, cómo el tipo de contratación genera mayor autonomía (92.9%) y manejo de presión (50.0%) para la obtención de los resultados deseados. Confirma esta conclusión el resultado también obtenido en el presente estudio. Se aprecia un nivel medio de relación con valor de ρ de Spearman de 0.546 y con un nivel de significancia de 0.000, que es menor a 0.05. Se ratifica así la conclusión obtenida en el presente estudio

(e) Determinar la relación entre las condiciones del servicio y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021.

En el estudio de Nieto (2018), ya indicado previamente, se concluyó en parte que se demuestra una relación en aspectos como iniciativa laboral ($\rho = 0.750$, $p < 0.05$) y comportamiento ético ($\rho = 0.723$, $p < 0.05$), que son factores relacionados a la eficacia laboral. Confirma esta conclusión el resultado también obtenido en el presente estudio. Se aprecia un nivel medio de relación con valor de ρ de Spearman de 0.549 y con un nivel de significancia de 0.000, que es menor a 0.05. Se ratifica así la conclusión obtenida en el presente estudio.

(f) Identificar la relación entre las condiciones del servicio y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021.

En el estudio de Nieto (2018), ya indicado previamente, se concluyó que existe encontrar una relación entre la estabilidad laboral y el cumplimiento de las responsabilidades ($\rho = 0.752$, $p < 0.05$). Confirma esta conclusión el resultado también obtenido en el presente estudio. Se aprecia un nivel medio de relación con valor de rho de Spearman de 0.554 y con un nivel de significancia de 0.000, que es menor a 0.05. Se ratifica así la conclusión obtenida en el presente estudio.

(g) Evaluar la relación entre la locación de servicios con el cumplimiento de metas por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021.

Doan et al. (2021) en su estudio ya indicado en este capítulo, concluyen que la locación de servicios puede ser vista como una oportunidad de mejorar los resultados a través de mejores condiciones contractuales y de servicios en este tipo de modalidades, siempre que se mantengan los parámetros de flexibilidad con el cumplimiento de las regulaciones laborales. Confirma esta conclusión el resultado también obtenido en el presente estudio. Se aprecia un nivel bajo de relación con valor de rho de Spearman de 0.341; sin embargo, con un nivel de significancia de 0.000, que es menor a 0.05. Se ratifica así la conclusión obtenida en el presente estudio.

OG: Determinar la relación entre la locación de servicios y el desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021

Lo referido por Fernández y Hernández (2019) en su tesis ya indicada previamente, donde se concluye que existe una relación directa y de intensidad alta entre las variables sistema de compensación salarial y desempeño laboral ($\rho = 0.987$, $p < 0.05$). Confirma esta conclusión el resultado también obtenido en el presente estudio. Se aprecia un nivel medio de relación con valor de rho de Spearman de 0.654 y con un nivel de significancia de 0.000, que es menor a 0.05. Se ratifica así la conclusión obtenida en el presente estudio.

Adicionalmente, Munaza (2019) en su artículo científico que se ha citado con anterioridad, concluyó que en base a las respuestas de los empleados del área de la salud de Pakistán, se encontró que las áreas de talento humano: reclutamiento

y selección; coaching y formación y compensaciones inciden positivamente en el desempeño laboral ($F = 332.93$, $p < 0.05$). Se ratifica así la conclusión obtenida en el presente estudio.

En cuanto a este mismo resultado, Pahos y Galanaki (2018) en su artículo científico *Staffing practices and employee performance: the role of age* en empleados de diferentes áreas de Grecia concluyeron sobre la existencia de una relación similar entre prácticas de atracción, selección, contratación y retención del personal con el desempeño laboral ($\beta = 0.26$, $p < 0.05$). Se ratifica así la conclusión obtenida en el presente estudio.

De igual manera, Reyes y Ramírez (2017) en su tesis *La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los servidores públicos en el Ministerio de Salud Pública* concluyeron cómo el desempeño laboral cambia dependiendo del tipo de contratación, siendo mayor en quienes perciben sueldos mayores. Se ratifica así la conclusión obtenida en el presente estudio.

VI. CONCLUSIONES

Respecto al objetivo específico 1: Describir el nivel de la locación de servicios en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021.

Se concluye que el índice de locación de servicios para el año 2021 es 2.19; así, la locación de servicios en dicho año es deficiente.

Se concluye que la respuesta a ¿Cuál es el nivel de la locación de servicios en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?, tiene un nivel deficiente.

Se concluye rechazando la hipótesis “El nivel de locación de servicios es medio en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021”.

Respecto al objetivo específico 2: Describir el nivel de desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021.

Se concluye que el índice de desempeño laboral para el año 2021 es 2.20; así, el desempeño laboral en dicho año es deficiente.

Se concluye que la respuesta a ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?, tiene un nivel deficiente.

Se concluye rechazando la hipótesis “El nivel de desempeño laboral es medio en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021”.

Respecto al objetivo específico 3: Determinar la relación entre las condiciones del contrato y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021.

Se concluye que el coeficiente de correlación entre las condiciones del contrato y la eficacia para el año 2021 es 0.531; así, la asociación entre estas dimensiones en dicho año es media.

Se concluye que la respuesta a ¿Cuál es la relación entre las condiciones del contrato y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?, tiene un nivel de asociación medio.

Se concluye aceptando la hipótesis “Existe una relación significativa entre las condiciones del contrato y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021”.

Respecto al objetivo específico 4: Identificar es la relación entre las condiciones del contrato y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021.

Se concluye que el coeficiente de correlación entre las condiciones del contrato y los resultados para el año 2021 es 0.546; así, la asociación entre estas dimensiones en dicho año es media.

Se concluye que la respuesta a ¿Cuál es la relación entre las condiciones del contrato y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?, tiene un nivel de asociación medio.

Se concluye aceptando la hipótesis “Existe una relación significativa entre las condiciones del contrato y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021”.

Respecto al objetivo específico 5: Determinar la relación entre las condiciones del servicio y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021.

Se concluye que el coeficiente de correlación entre las condiciones del servicio y la eficacia para el año 2021 es 0.549; así, la asociación entre estas dimensiones en dicho año es media.

Se concluye que la respuesta a ¿Cuál es la relación entre las condiciones del servicio y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?, tiene un nivel de asociación medio.

Se concluye aceptando la hipótesis “Existe una relación significativa entre las condiciones del servicio y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021”.

Respecto al objetivo específico 6: Identificar la relación entre las condiciones del servicio y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021.

Se concluye que el coeficiente de correlación entre las condiciones del servicio y los resultados para el año 2021 es 0.554; así, la asociación entre estas dimensiones en dicho año es media.

Se concluye que la respuesta a ¿Cuál es la relación entre las condiciones del servicio y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?, tiene un nivel de asociación medio.

Se concluye aceptando la hipótesis “Existe una relación significativa entre las condiciones del servicio y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021”.

Respecto al objetivo específico 7: Evaluar la relación entre la locación de servicios con el cumplimiento de metas por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021.

Se concluye que el coeficiente de correlación entre la locación de servicios y el cumplimiento de metas para el año 2021 es 0.341; así, la asociación entre estas dimensiones en dicho año es baja.

Se concluye que la respuesta a ¿Cuál es la relación entre la locación de servicios con el cumplimiento de metas por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?, tiene un nivel de asociación bajo.

Se concluye aceptando la hipótesis “Existe una relación significativa entre la locación de servicios con el cumplimiento de metas por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021”.

Respecto al objetivo general: Determinar la relación entre la locación de servicios y el desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021.

Se concluye que el coeficiente de correlación entre la locación de servicios y el desempeño laboral para el año 2021 es 0.654; así, la asociación entre estas dimensiones en dicho año es media.

Se concluye que la respuesta a ¿Cuál es la relación entre la locación de servicios y el desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?, tiene un nivel de asociación medio.

Se concluye aceptando la hipótesis “Existe una relación significativa entre la locación de servicios y el desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021”.

VII. RECOMENDACIONES

1. Respecto al diseño de la investigación dirigidos a futuros investigadores del campo de la administración.

Se podría pasar a un nuevo diseño; en este caso, llevar el estudio del diseño no experimental al cuasi experimental, con lo que se propondría la implementación de mejoras en la *locación de servicios* y evaluar su impacto en el *desempeño laboral*. Así, se obtendría un enfoque distinto para comparar con el presente estudio.

2. Respecto a nuevos problemas dirigidos a investigadores del campo de la administración.

Se recomienda plantear otros problemas correlacionales que permitan medir la asociación de otras variables con el *desempeño laboral*, lo cual contribuye a explicar otros factores (liderazgo, clima laboral, etc.) que inciden sobre dicha variable.

3. Respecto a nuevas hipótesis dirigidos a investigadores del campo de la administración.

Se recomienda plantear hipótesis desde " Existe una relación significativa entre la locación de servicios y el desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021" a "Una propuesta de mejora en la locación de servicios impacta en el desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021".

4. Respecto a los hallazgos de la investigación dirigido al Gerente de la Empresa.

Se recomienda mejorar las condiciones de la *locación de servicios* en el Hospital María Auxiliadora, visto que están en un nivel bajo, por lo que es una oportunidad para mejorarlos. En este caso, vista la relación entre *locación de servicios* y *desempeño laboral* a través de un coeficiente de 0.654 (nivel de asociación medio),

es posible tener un impacto en las dimensiones e indicadores de esta última variable.

REFERENCIAS

- Abolade, D. (2018). Impact of employees' job insecurity and employee turnover on organisational performance in private and public sector organisations. *Sciendo*, 13(2), 5–19. <https://doi.org/10.2478/sbe-2018-0016>
- Aleksynska, M. (2018). Temporary employment, work quality, and job satisfaction. *Journal of Comparative Economics*, 46(3), 722–735. <https://doi.org/10.1016/j.jce.2018.07.004>
- Aragón, K. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6(1), 57–67. <https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>
- Arévalo, J. (2021). El contrato de trabajo en la legislación peruana vigente. *Revista de Derecho Procesal de Trabajo*, 3(3), 13–55. <https://doi.org/10.47308/rdpt.v3i3.2>
- Arriola, Z., Castro, L., & Zela, L. (2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. *Investigación Valdizana*, 12(3), 157–164. <https://doi.org/10.33554/riv.12.3.151>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75–103. <https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica* (E. S. Marcos (ed.)).
- Chiu, W., Won, D., & Bae, J. (2020). Internal marketing, organizational commitment, and job performance in sport and leisure services. *Sport, Business and Management: An International Journal*, 10(2), 105–123. <https://doi.org/10.1108/SBM-09-2018-0066>
- ConexiónEsan. (2019a). *¿Qué es una contratación no laboral y qué deben tomar en cuenta las organizaciones?* Apuntes Empresariales / Legal. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/que-es-una-contratacion-no-laboral-y-que-deben-tomar-en-cuenta-las-organizaciones/>
- ConexiónEsan. (2019b). *¿Qué evaluar en el desempeño de los empleados?*

Apuntes Empresariales / Recursos Humanos.
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/02/que-evaluar-en-el-desempeno-de-los-empleados/>

Coronel, D., Santiago, Y., & Arévalo, J. (2017). Influencia del tipo de contratación en el clima organizacional: Una evidencia empírica en la universidad. *Revista INGENIO UFPSO*, 14, 103–111.
https://www.flowsurfv3.net/c.php?cu=https%253A%252F%252Fwww.researchgate.net%252Fpublication%252F341666336_Influencia_del_tipo_de_contratacion_en_el_clima_organizacional_una_evidencia_empirica_en_la_universidad&sh=www.researchgate.net%2Fpublication%2F3416

Do, B., & Dadvari, A. (2017). The influence of the dark triad on the relationship between entrepreneurial attitude orientation and entrepreneurial intention: A study among students in Taiwan University. *Asia Pacific Management Review*, 22(4), 185–191. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2017.07.011>

Doan, M., Fondrevelle, J., Botta-Genoulaz, V., & Ribeiro, J. (2021). Impact of flexible work contracts and multi-skilled agents on a multi-objective workforce planning problem. *International Journal of Production Research*, 1, 1–17. <https://doi.org/10.1080/00207543.2020.1867922>

Espinoza, R., Ramos, O., Espinoza, M., & Asca, P. (2021). El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 61–83. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1566>

Fernández, C., & Hernández, S. (2019). *Sistema de compensación salarial y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores Emapa San Martín S.A. sede Tarapoto, año 2017*. Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto.

Gavino, R. (2020). *La compensación de remuneraciones y desempeño laboral de los Trabajadores del Hospital III EsSalud de Chimbote-2019*. Universidad César Vallejo.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.

Jiang, K., & Messersmith, J. (2018). On the shoulders of giants: a meta-review of

- strategic human resource management. *The International Journal of Human Resource Management*, 29(1), 6–33. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1384930>
- Kebede, S., & Tiewei, Z. (2021). Public work contract laws on project delivery systems and their nexus with project efficiency: evidence from Ethiopia. *Heliyon*, 7(06462), 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06462>
- Keller, J. (2018). Posting and slotting: How hiring processes shape the quality of hire and compensation in internal labor markets. *Administrative Science Quarterly*, 63(4), 848–878. <https://doi.org/10.1177/0001839217736045>
- Lluncor, M., Cacho, A., Zegarra, W., & Olano, D. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista Pakamuros*, 9(1), 12–20. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.159>
- Luo, B., & Cheng, S. (2014). Leader-member exchange, efficacy and job performance: A cognitive perspective interpretation. *Canadian Social Science*, 10(5), 244–248. <https://doi.org/10.3968/4984>
- Montes, G., & Llana, P. (2019). *La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño laboral del personal de Mibanco Agencia Centro Histórico – Lima. 2018*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Munaza, B. (2019). Impact of talent management practices on employee performance: An empirical study among healthcare employees. *SEISENSE Journal of Management*, 2(1), 22–32. <https://doi.org/10.33215/sjom.v2i1.83>
- Na-Nan, K., & Chaiprasit, K. (2018). Factor analysis validated comprehensive employee job performance scale. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(10), 2436–2449. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-06-2017-0117>
- Nemeth, J. (2017). Human capital theory in the framework of organization theory. *Strategic Management Journal*, 22(3), 29–35. <https://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/1821-3448/2017/1821-34481703029N.pdf>
- Nieto, A. (2018). *Estabilidad laboral y desempeño profesional de los trabajadores del régimen de contratación administrativa de servicios del Gobierno Regional*

- de Ayacucho 2018. Universidad César Vallejo.
- Otis, E., & Wu, T. (2018). The deficient worker: skills, identity, and inequality in service employment. *Sociological Perspectives*, 61(5), 1–21. <https://doi.org/10.1177/0731121418766899>
- Pahos, N., & Galanaki, E. (2018). Staffing practices and employee performance: the role of age. *Evidence-Based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship*, 2049, 1–21. <https://doi.org/10.1108/EBHRM-01-2018-0007>
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., & Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación*. Editorial San Marcos.
- Pedrosa, I., Juarros-Basterretxea, J., Robles-Fernández, A., Basteiro, J., & García-Cueto, E. (2015). Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico utilizar? *Universitas Psychologica*, 14(1), 245–254. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy13-5.pbad>
- Pérez, A. (2021). El emprendimiento en estudiantes universitarios: Un análisis en las ciencias económicas y administrativas. *Revista Inclusiones*, 8, 204–217. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/jotmi/v8n1/art07.pdf>
- Pozo, E. (2018). *Compensaciones y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Vegueta, 2017*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Pravdiuk, N., Pokynchereda, V., & Pravdiuk, M. (2019). The human capital of an enterprise: Theory and assement methodology. *Baltic Journal of Economic Studies*, 5(2), 176–183. <https://doi.org/10.30525/2256-0742/2019-5-2-176-183>
- Radovich, J. (2017). *La actitud emprendedora y su relación con la capacidad de creación de microempresas en los estudiantes de administración de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega* [Universidad Nacional de Educación]. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsair&AN=edsair.o d.....3056..c71745f22842e5e391338d00e39142d4&lang=es&site=eds-live>.
- Ramawickrama, J., Ophata, H., & PushpaKumari, M. (2017). A synthesis towards the construct of job performance. *International Business Research*, 10(10), 66–81. <https://doi.org/10.5539/ibr.v10n10p66>

- Reyes, S., & Ramírez, S. (2017). *La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los servidores públicos en el Ministerio de Salud Pública*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Roy-García, I., Rivas-Ruiz, R., Pérez-Rodríguez, M., & Palacios-Cruz, L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista Alergia México*, 66(3), 354–360. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651>
- Sait, M. (2017). Organizational commitment components and job performance: Mediating role of job satisfaction. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 11(3), 773–789.
- Saman, N., Abid, G., Arya, B., & Farooqi, S. (2019). Workplace behavioral antecedents of job performance: mediating role of thriving. *The Service Industries Journal*, 40(11–12), 1–23. <https://doi.org/10.1080/02642069.2019.1638369>
- Santy, L. (2020). La diferencia entre contratos de “locación de servicios” y contratos de “servicios no personales” en el ámbito de las contrataciones del Estado. *Actualidad Gubernamental*, 138, VI-1–4. <https://works.bepress.com/luiggiv-santycabrera/230/download/>
- Singh, A. (2017). Common procedures for development, validity and reliability of a questionnaire. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 5(5), 790–801.
- Song, J., Chai, D., Kim, J., & Bae, S. (2018). Job performance in the learning organization: The mediating impacts of self-efficacy and work engagement. *Performance Improvement Quarterly*, 30(4), 249–271. <https://doi.org/10.1002/piq.21251>
- Taherdoost, H. (2016). Validity and reliability of the research instrument; how to test the validation of a questionnaire/survey in a research. *International Journal of Academic Research in Management*, 5(3), 28–36.
- Villalpando, J., & García, A. (2014). *Matemáticas discretas*. México, D.F: Grupo Editorial Patria.

Yuslena, S., Abid, Q., & Phong, A. (2020). Predictors of job performance: Moderating role of conscientiousness. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 11(6), 135–152.
https://www.researchgate.net/publication/340429188_Predictors_of_Job_Performance_Moderating_Role_of_Conscientiousness

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: LOCACIÓN DE SERVICIOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, LIMA – 2021			
problema	objetivos	hipótesis	metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	
¿Cuál es la relación entre la locación de servicios y el desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?	Determinar la relación entre la locación de servicios y el desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021	Existe una relación significativa entre la locación de servicios y el desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipo de investigación: Aplicada ▪ Nivel de investigación: Descriptivo - Correlacional ▪ Diseño y esquema de investigación: No experimental – Transversal <div style="text-align: center;"> </div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Variables: Locación de servicios y desempeño laboral ▪ Muestra: 68 colaboradores del Hospital María Auxiliadora bajo contrato de locación de servicios ▪ Técnica: Encuesta ▪ Instrumento: Cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
1. ¿Cuál es el nivel de la locación de servicios en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?	1. Describir el nivel de la locación de servicios en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021	1. El nivel de locación de servicios es medio en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021	
2. ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?	2. Describir el nivel de desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021	2. El nivel de desempeño laboral es medio en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021	
3. ¿Cuál es la relación entre las condiciones del contrato y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?	3. Determinar la relación entre las condiciones del contrato y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021	3. Existe una relación significativa entre las condiciones del contrato y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021	
4. ¿Cuál es la relación entre las condiciones del contrato y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?	4. Identificar es la relación entre las condiciones del contrato y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021	4. Existe una relación significativa entre las condiciones del contrato y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021	
5. ¿Cuál es la relación entre las condiciones del servicio y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?	5. Determinar la relación entre las condiciones del servicio y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021	5. Existe una relación significativa entre las condiciones del servicio y la eficacia de los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021	

6. ¿Cuál es la relación entre las condiciones del servicio y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?	6. Identificar la relación entre las condiciones del servicio y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021	6. Existe una relación significativa entre las condiciones del servicio y los resultados alcanzados por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021	
7. ¿Cuál es la relación entre la locación de servicios con el cumplimiento de metas por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021?	7. Evaluar la relación entre la locación de servicios con el cumplimiento de metas por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021	7. Existe una relación significativa entre la locación de servicios con el cumplimiento de metas por los colaboradores en el Hospital María Auxiliadora – Lima para el año 2021	

Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Locación de servicios	Según el artículo 1764 del Código Civil Peruano, puede ser definida como una forma de contratación en la que el locador está obligado a prestar sus servicios a una entidad en un plazo específico o por una actividad laboral determinada, recibiendo una contraprestación, sin que exista una clara subordinación al comitente (Arévalo, 2021).	En cuanto a las dimensiones de la variable locación de servicio, Santy (2020) considera que los elementos centrales son el contrato y el tipo de servicio que se obliga a prestar.	Contrato	<ul style="list-style-type: none"> • Fecha de inicio • Fecha de término • Términos de servicio • Términos de calidad • Penalizaciones 	Ordinal
			Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Estándares de servicios • Costo del servicio • Beneficio generado 	
Desempeño laboral	Comportamientos de los empleados relacionados con la responsabilidad en realizar sus tareas y alcanzar los objetivos organizacionales; destacando que estos comportamientos se pueden clasificar en dos: comportamientos dentro del contexto de las asignaciones bajo su responsabilidad (dentro de la descripción del trabajo) y comportamientos realizados como respuesta a las circunstancias (que no provienen de instrucciones) (Na-Nan y Chaiprasit, 2018).	Con base a lo referido por Boada (2019), se han seleccionado las dimensiones eficacia y resultados.	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad adecuada • Costo requerido • Tiempo oportuno 	Ordinal
			Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Metas financieras • Metas de pacientes atendidos • Brechas entre solicitudes y su ejecución 	

Anexo 3: Instrumentos de medición

Cuestionario N° 1.

“Evaluar las condiciones de la locación de servicios”

MEDICIÓN: CONDICIONES DE LA LOCACIÓN DE SERVICIOS EN EL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA						
Instrucciones: Por favor, usuario interno expresar su percepción en cada una de las preguntas siguientes, se guardará absoluta reserva de su identidad y contribuirá a fortalecer la investigación para efectos académicos.						
Marque sus respuestas con las alternativas: (1) Muy baja (2) Baja (3) Regular (4) Alta (5) Muy alta						
	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿Cómo calificaría las <i>condiciones de la locación del servicio</i> en cuanto al contrato según la <i>fecha de inicio</i> por el hospital que afectaría el nivel de <i>desempeño laboral</i> ?					
02	¿Cómo calificaría las <i>condiciones de la locación del servicio</i> en cuanto al contrato según la <i>fecha de término</i> por el hospital que afectaría el nivel de <i>desempeño laboral</i> ?					
03	¿Cómo calificaría las <i>condiciones de la locación del servicio</i> en cuanto al contrato según los <i>términos de servicio</i> por el hospital que afectaría el nivel de <i>desempeño laboral</i> ?					
04	¿Cómo calificaría las <i>condiciones de la locación del servicio</i> en cuanto al contrato según los <i>términos de calidad</i> por el hospital que afectaría el nivel de <i>desempeño laboral</i> ?					
05	¿Cómo calificaría las <i>condiciones de la locación del servicio</i> en cuanto al contrato según las <i>penalizaciones</i> por el hospital que afectaría el nivel de <i>desempeño laboral</i> ?					
06	¿Cómo calificaría las <i>condiciones de la locación del servicio</i> en cuanto al servicio según los <i>estándares de servicios</i> por el hospital que afectaría el nivel de <i>desempeño laboral</i> ?					
07	¿Cómo calificaría las <i>condiciones de la locación del servicio</i> en cuanto al servicio según el <i>costo del servicio</i> por el hospital que afectaría el nivel de <i>desempeño laboral</i> ?					
08	¿Cómo calificaría las <i>condiciones de la locación del servicio</i> en cuanto al servicio según el <i>beneficio generado</i> por el hospital que afectaría el nivel de <i>desempeño laboral</i> ?					

¡Muchas gracias por su participación, nos servirá para seguir fortaleciendo la investigación académica!

Cuestionario 2.

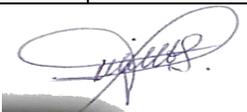
“Medir el nivel de desempeño laboral”.

MEDICIÓN DEL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA									
Instrucciones: Por favor, usuario interno expresar su percepción en cada una de las preguntas siguientes, se guardará absoluta reserva de su identidad y contribuirá a fortalecer la investigación para efectos académicos									
Responda con las alternativas:									
(1) Muy bajo		(2) Bajo		(3) Regular					
(4) Alto			(5) Muy alto						
Preguntas					1	2	3	4	5
01	¿Cómo calificaría el <i>desempeño laboral</i> en cuanto a la eficacia según el <i>cantidad adecuada</i> de actividades que afectaría el cumplimiento de los <i>objetivos organizacionales</i> del hospital?								
02	¿Cómo calificaría el <i>desempeño laboral</i> en cuanto a la eficacia según el <i>costo requerido</i> que afectaría el cumplimiento de los <i>objetivos organizacionales</i> del hospital?								
03	¿Cómo calificaría el <i>desempeño laboral</i> en cuanto a la eficacia según el <i>tiempo oportuno</i> que afectaría el cumplimiento de los <i>objetivos organizacionales</i> del hospital?								
04	¿Cómo calificaría el <i>desempeño laboral</i> en cuanto a los resultados según el logro de <i>metas financieras</i> que afectaría el cumplimiento de los <i>objetivos organizacionales</i> del hospital?								
05	¿Cómo calificaría el <i>desempeño laboral</i> en cuanto a los resultados según el logro de <i>metas de pacientes atendidos</i> que afectaría el cumplimiento de los <i>objetivos organizacionales</i> del hospital?								
06	¿Cómo calificaría el <i>desempeño laboral</i> en cuanto a los resultados según la reducción de <i>brechas entre solicitudes y su ejecución</i> que afectaría el cumplimiento de los <i>objetivos organizacionales</i> del hospital?								

¡Muchas gracias por su participación, nos servirá para seguir fortaleciendo la investigación académica!

Anexo 4: Ficha de validez del instrumento

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS							
Titulo de la investigacion: Locacion de servicios y desempeño laboral en el Hospital Maria Auxiliadora, Lima-2021							
Apellidos y Nombres del Investigador: Edgar Javier Sanchez Sanchez							
Apellidos y Nombres del Experto: Díaz Torres William Ricardo							
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
L O C A C I O N D E S E R V I C I O S	CONTRATO	Fecha de Inicio	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al contrato según la fecha de inicio por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?	(1) MUY BAJA (2) Baja (3) Regular (4) Alta (5) Muy alta	X		
		Fecha de termino	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al contrato según la fecha de término por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?		X		
		Terminos de servicio	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al contrato según los términos de servicio por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?		X		
		Terminos de calidad	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al contrato según los términos de calidad por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?		X		
		Penalizaciones	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al contrato según las penalizaciones por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?		X		
	SERVICIOS	Estandares de servicios	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al servicio según los estándares de servicios por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?		X		
		Costo del servicio	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al servicio según el costo del servicio por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?		X		
		Beneficio generado	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al servicio según el beneficio generado por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?		X		
	Firma del experto:				Fecha: 04/12/2021		
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigacion de las variables					X		

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS							
Titulo de la investigacion: Locacion de servicios y desempeño laboral en el Hospital Maria Auxiliadora, Lima-2021							
Apellidos y Nombres del Investigador: Edgar Javier Sanchez Sanchez							
Apellidos y Nombres del Experto: Díaz Torres William Ricardo							
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
D E S E M P E Ñ O L A B O R A L	EFICACIA	Cantidad adecuada	¿Cómo calificaría el desempeño laboral en cuanto a la eficacia según el cantidad adecuada de actividades que afectaría el cumplimiento de los objetivos organizacionales del hospital?	(1) MUY BAJA (2) Baja (3) Regular (4) Alta (5) Muy alta	X		
		Costo requerido	¿Cómo calificaría el desempeño laboral en cuanto a la eficacia según el costo requerido que afectaría el cumplimiento de los objetivos organizacionales del hospital?		X		
		Tiempo oportuno	¿Cómo calificaría el desempeño laboral en cuanto a la eficacia según el tiempo oportuno que afectaría el cumplimiento de los objetivos organizacionales del hospital?		X		
	RESULTADOS	Metas financieras	¿Cómo calificaría el desempeño laboral en cuanto a los resultados según el logro de metas financieras que afectaría el cumplimiento de los objetivos organizacionales del hospital?		X		
		Metas de pacientes atendidos	¿Cómo calificaría el desempeño laboral en cuanto a los resultados según el logro de metas de pacientes atendidos que afectaría el cumplimiento de los objetivos organizacionales del hospital?		X		
		Brechas entre solicitudes y su ejecucion	¿Cómo calificaría el desempeño laboral en cuanto a los resultados según la reducción de brechas entre solicitudes y su ejecución que afectaría el cumplimiento de los objetivos organizacionales del hospital?		X		
Firma del experto:			Fecha: 04/12/2021				
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigacion de las variables					X		

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS							
Titulo de la investigacion: Locacion de servicios y desempeño laboral en el Hospital Maria Auxiliadora, Lima-2021							
Apellidos y Nombres del Investigador: Edgar Javier Sanchez Sanchez							
Apellidos y Nombres del Experto: Gómez Panana Sonia Maribel							
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
L O C A C I O N D E S E R V I C I O S	CONTRATO	Fecha de Inicio	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al contrato según la fecha de inicio por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?	(1) MUY BAJA (2) Baja (3) Regular (4) Alta (5) Muy alta	X		
		Fecha de termino	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al contrato según la fecha de término por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?		X		
		Terminos de servicio	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al contrato según los términos de servicio por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?		X		
		Terminos de calidad	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al contrato según los términos de calidad por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?		X		
		Penalizaciones	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al contrato según las penalizaciones por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?		X		
	SERVICIOS	Estandares de servicios	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al servicio según los estándares de servicios por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?		X		
		Costo del servicio	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al servicio según el costo del servicio por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?		X		
		Beneficio generado	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al servicio según el beneficio generado por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?		X		
Firma del experto:			Fecha: 04/12/2021				
		MG. GÓMEZ PANANA SONIA MARIBEL DNI: 09615962					
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigacion de las variables					X		

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS							
Titulo de la investigacion: Locacion de servicios y desempeño laboral en el Hospital Maria Auxiliadora, Lima-2021							
Apellidos y Nombres del Investigador: Edgar Javier Sanchez Sanchez							
Apellidos y Nombres del Experto: Gómez Panana Sonia Maribel							
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
D E S E M P E Ñ O L A B O R A L	EFICACIA	Cantidad adecuada	¿Cómo calificaría el desempeño laboral en cuanto a la eficacia según la cantidad adecuada de actividades que afectaría el cumplimiento de los objetivos organizacionales del hospital?	(1) MUY BAJA (2) Baja (3) Regular (4) Alta (5) Muy alta	X		
		Costo requerido	¿Cómo calificaría el desempeño laboral en cuanto a la eficacia según el costo requerido que afectaría el cumplimiento de los objetivos organizacionales del hospital?		X		
		Tiempo oportuno	¿Cómo calificaría el desempeño laboral en cuanto a la eficacia según el tiempo oportuno que afectaría el cumplimiento de los objetivos organizacionales del hospital?		X		
	RESULTADOS	Metas financieras	¿Cómo calificaría el desempeño laboral en cuanto a los resultados según el logro de metas financieras que afectaría el cumplimiento de los objetivos organizacionales del hospital?		X		
		Metas de pacientes atendidos	¿Cómo calificaría el desempeño laboral en cuanto a los resultados según el logro de metas de pacientes atendidos que afectaría el cumplimiento de los objetivos organizacionales del hospital?		X		
		Brechas entre solicitudes y su ejecución	¿Cómo calificaría el desempeño laboral en cuanto a los resultados según la reducción de brechas entre solicitudes y su ejecución que afectaría el cumplimiento de los objetivos organizacionales del hospital?		X		
Firma del experto:  MG. GÓMEZ PANANA SONIA MARIBEL DNI: 09615962			Fecha: 04/12/2021				
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación de las variables					X		

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS							
Titulo de la investigacion: Locacion de servicios y desempeño laboral en el Hospital Maria Auxiliadora, Lima-2021							
Apellidos y Nombres del Investigador: Edgar Javier Sanchez Sanchez							
Apellidos y Nombres del Experto: Fognoli Gómez Katherine Flavia							
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
L O C A C I O N D E S E R V I C I O S	CONTRATO	Fecha de Inicio	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al contrato según la fecha de inicio por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?	(1) MUY BAJA (2) Baja (3) Regular (4) Alta (5) Muy alta	X		
		Fecha de termino	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al contrato según la fecha de término por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?		X		
		Terminos de servicio	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al contrato según los términos de servicio por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?		X		
		Terminos de calidad	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al contrato según los términos de calidad por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?		X		
		Penalizaciones	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al contrato según las penalizaciones por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?		X		
	SERVICIOS	Estandares de servicios	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al servicio según los estándares de servicios por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?		X		
		Costo del servicio	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al servicio según el costo del servicio por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?		X		
		Beneficio generado	¿Cómo calificaría las condiciones de la locación del servicio en cuanto al servicio según el beneficio generado por el hospital que afectaría el nivel de desempeño laboral?		X		
Firma del experto:  LIC. FOGNOLI GÓMEZ KATHERINE FLAVIA DNI: 47856373			Fecha: 04/12/2021				
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigacion de las variables					X		

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS							
Titulo de la investigacion: Locacion de servicios y desempeño laboral en el Hospital Maria Auxiliadora, Lima-2021							
Apellidos y Nombres del Investigador: Edgar Javier Sanchez Sanchez							
Apellidos y Nombres del Experto: Fognoli Gómez Katherine Flavia							
ASPECTOS POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
D E S E M P E Ñ O L A B O R A L	EFICACIA	Cantidad adecuada	¿Cómo calificaría el desempeño laboral en cuanto a la eficacia según el cantidad adecuada de actividades que afectaría el cumplimiento de los objetivos organizacionales del hospital?	(1) MUY BAJA (2) Baja (3) Regular (4) Alta (5) Muy alta	X		
		Costo requerido	¿Cómo calificaría el desempeño laboral en cuanto a la eficacia según el costo requerido que afectaría el cumplimiento de los objetivos organizacionales del hospital?		X		
		Tiempo oportuno	¿Cómo calificaría el desempeño laboral en cuanto a la eficacia según el tiempo oportuno que afectaría el cumplimiento de los objetivos organizacionales del hospital?		X		
	RESULTADOS	Metas financieras	¿Cómo calificaría el desempeño laboral en cuanto a los resultados según el logro de metas financieras que afectaría el cumplimiento de los objetivos organizacionales del hospital?		X		
		Metas de pacientes atendidos	¿Cómo calificaría el desempeño laboral en cuanto a los resultados según el logro de metas de pacientes atendidos que afectaría el cumplimiento de los objetivos organizacionales del hospital?		X		
		Brechas entre solicitudes y su ejecucion	¿Cómo calificaría el desempeño laboral en cuanto a los resultados según la reducción de brechas entre solicitudes y su ejecución que afectaría el cumplimiento de los objetivos organizacionales del hospital?		X		
Firma del experto:  LIC. FOGNOLI GÓMEZ KATHERINE FLAVIA DNI: 47856373			Fecha: 04/12/2021				
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigacion de las variables					X		

Anexo 6: Cálculo del tamaño de la muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra, se hizo uso de la formula probabilística destinada a las poblaciones finitas que tengan menos de 100,000 elementos (Palomino et al., 2015).

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

En la cual n representa el tamaño de la muestra, N la cantidad de elementos que compone la población, Z es la desviación estándar que permite lograr el nivel de confianza que se desea, E representa el error máximo permitido en la precisión y p la probabilidad de éxito. En este sentido, considerando N = 83; Z = 1.96; E = 0.05 y p = 0.5, se tiene que:

$$n = \frac{83 * 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{(83 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)} = 68.39 \approx 68$$

Con base a este cálculo, la muestra estuvo integrada por 68 colaboradores del Hospital María Auxiliadora bajo contrato de locación de servicios.

Anexo 7: Confiabilidad de los instrumentos

Locación de servicios

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	68	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	68	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	8

Desempeño laboral

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	68	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	68	100,0

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

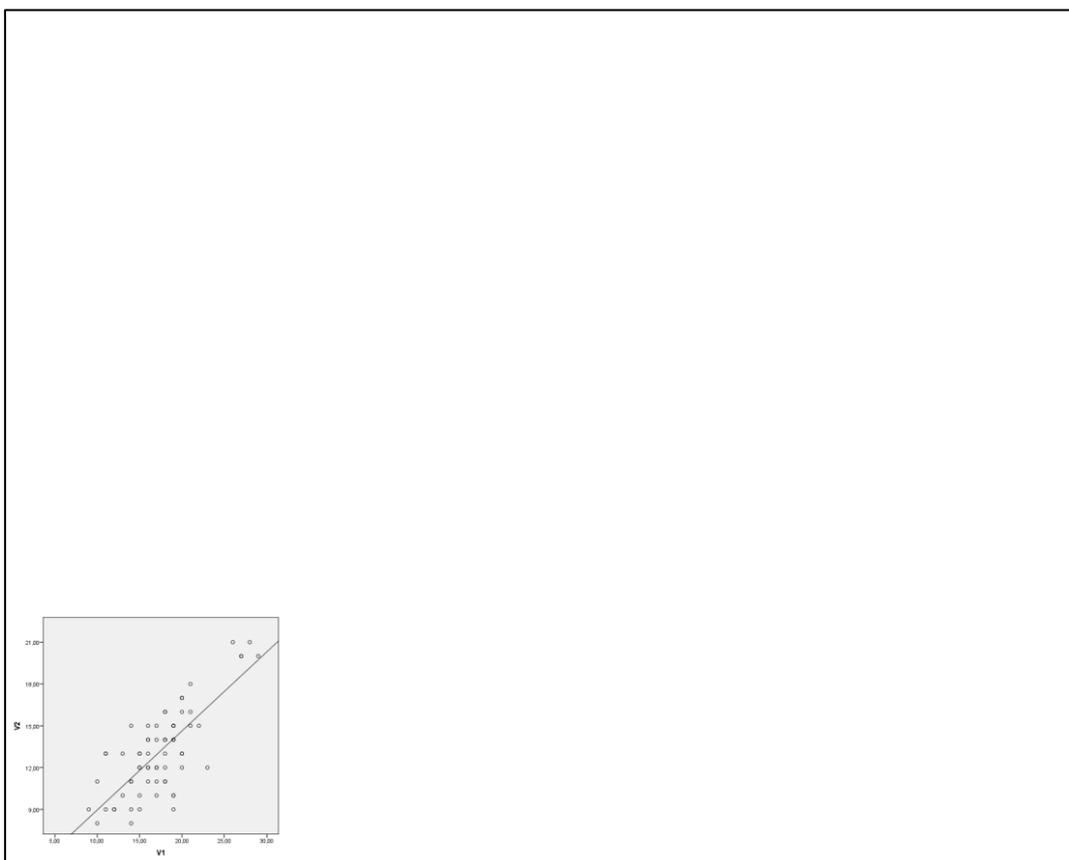
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,738	6

Anexo 3: Figuras que ayudan a esclarecer más la investigación

Figura 9

Relación entre la locación de servicios y el desempeño laboral en el Hospital María Auxiliadora, 2021

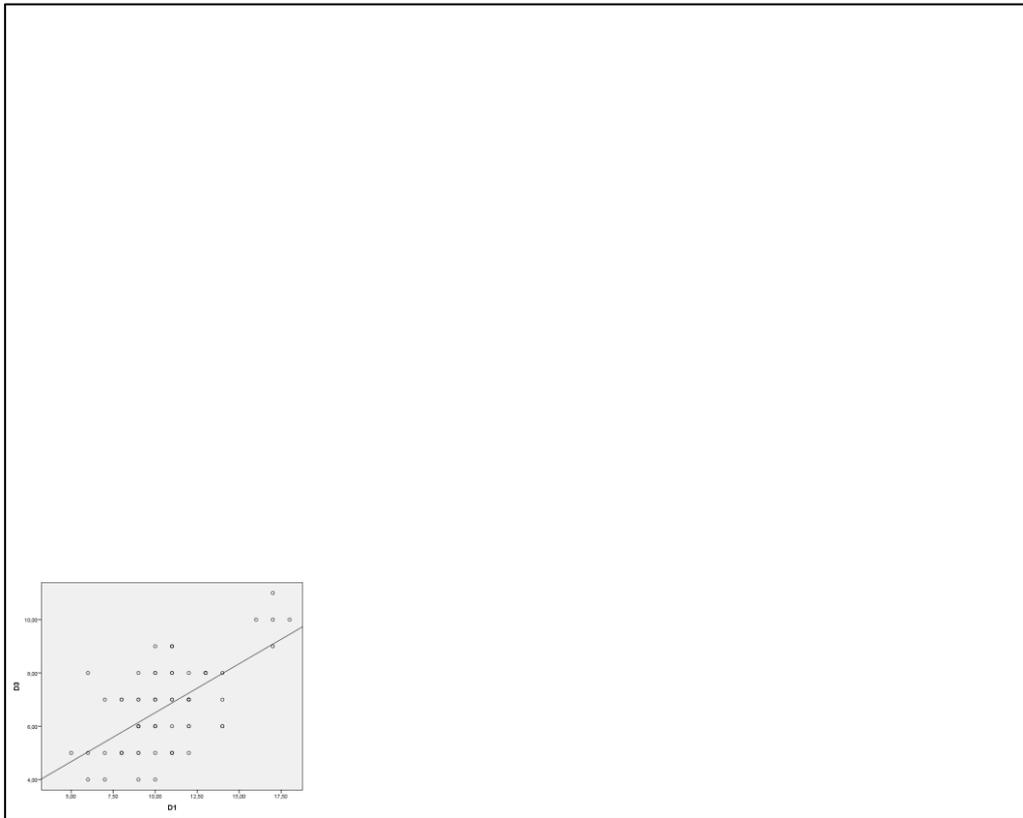


Fuente: Elaboración propia.

Nota: V1 = locación de servicios y V2 = desempeño laboral.

Figura 10

Relación entre las condiciones del contrato y la eficacia en el Hospital María Auxiliadora, 2021

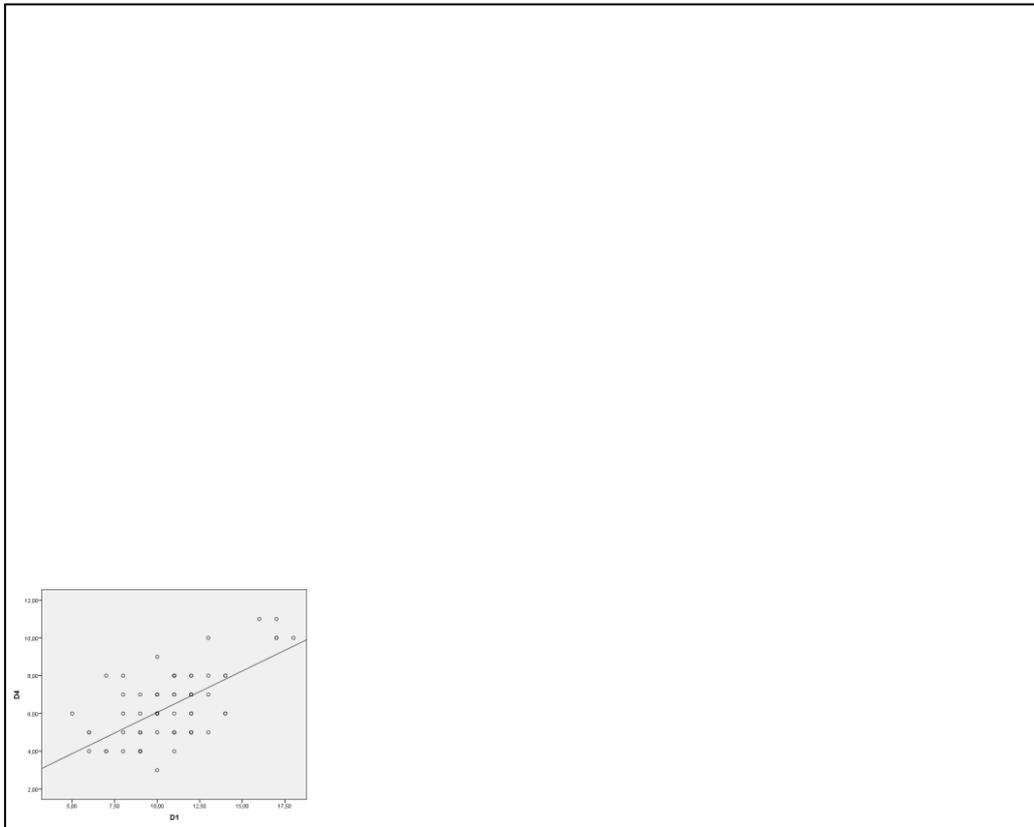


Fuente: Elaboración propia.

Nota: D1 = contrato y D3 = eficacia.

Figura 11

Relación entre las condiciones del contrato y los resultados alcanzados en el Hospital María Auxiliadora, 2021

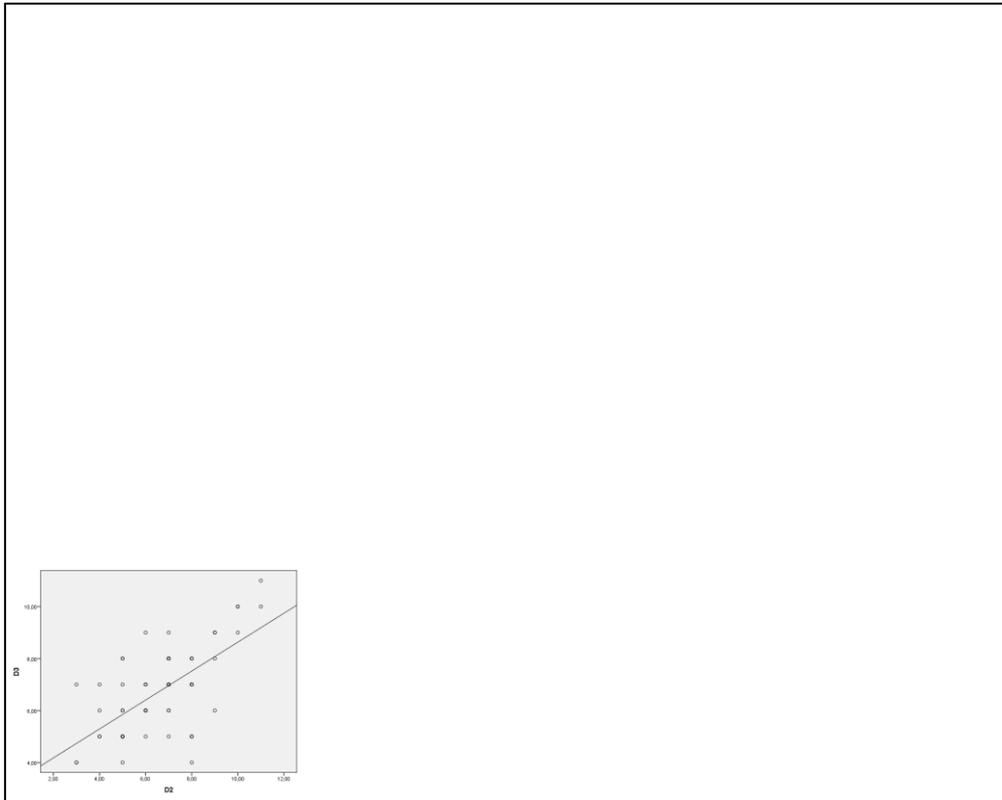


Fuente: Elaboración propia.

Nota: D1 = contrato y D3 = resultados.

Figura 12

Relación entre las condiciones del servicio y la eficacia en el Hospital María Auxiliadora, 2021

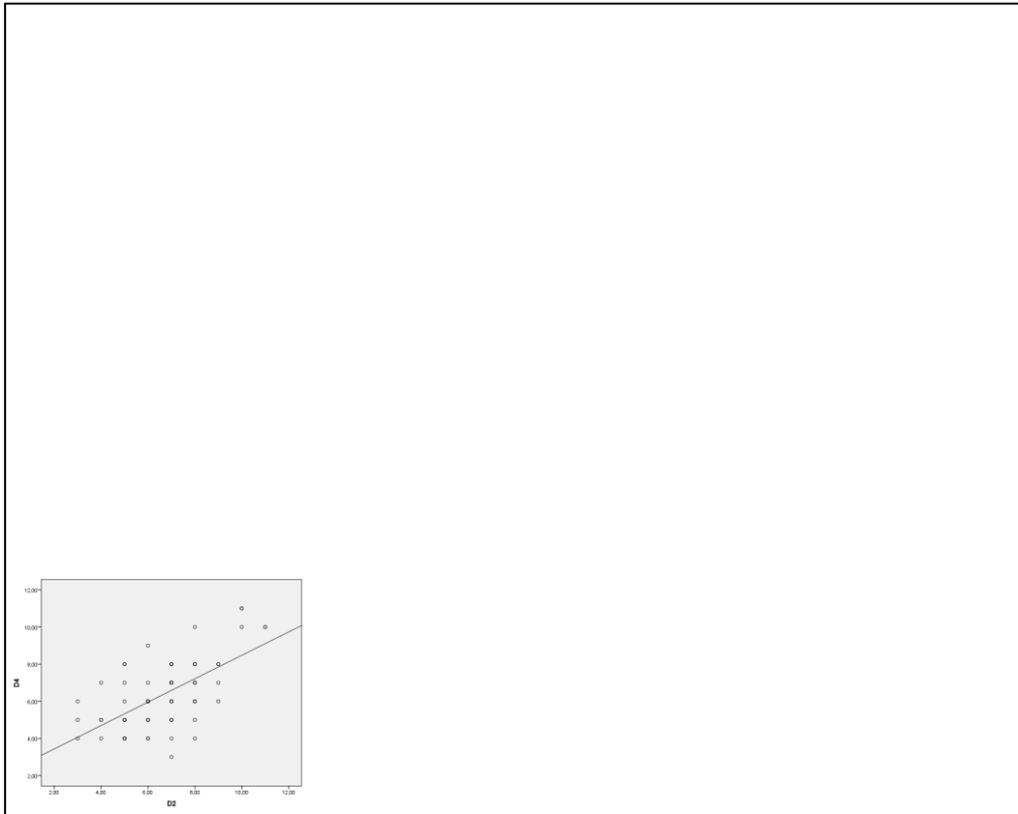


Fuente: Elaboración propia.

Nota: D2 = servicios y D3 = eficacia.

Figura 13

Relación entre las condiciones del servicio y los resultados en el Hospital María Auxiliadora, 2021



Fuente: Elaboración propia.

Nota: D2 = servicios y D4 = resultado.

