



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del  
personal médico del área de emergencia de un hospital de Lima**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Lopez Rayme, Carmen Rosa (ORCID: 0000-0001-8522-9389)

**ASESOR:**

Dr. Illa Sihuincha, Godofredo Pastor (ORCID: 0000-0002-2532-3194)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ  
2020

## Dedicatoria

Dedico esta tesis a:

A Dios, a San Judas Tadeo Santo de las causas difíciles y desesperadas.

Mis dos hijos Jhean Phierr quien fue el que me apoyo con todo, las amanecidas sin dormir, sin su apoyo no lo hubiera logrado y Jhean Cristhofer por el apoyo moral

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por hacer posible la sustentación de mi tesis, a San Judas Tadeo Santo de los imposibles, a mi hijo mayor por el apoyo incondicional, por las amanecidas gracias a él es posible el trabajo de investigación, a mi hijo Christopher por el apoyo moral, a mi madre por ser mi soporte en la buenas en las malas y a mi asesor de tesis, Dr. Godofredo Pastor Illa Sihuincha por todo el proceso de desarrollo y me es posible culminar este largo camino

## Índice de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	8
III. METODOLOGÍA.....	29
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	29
3.2. Variables y Operacionalización .....	30
3.3. Población, muestra y muestreo.....	31
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.5. Procedimiento .....	34
3.6. Métodos de análisis de datos.....	34
3.7. Aspectos éticos .....	34
IV. RESULTADOS .....	35
4.1. Estadística descriptiva univariada .....	35
4.2. Estadística descriptiva bivariada .....	41
4.3. Prueba de normalidad .....	46
4.4. Análisis estadístico inferencial bivariada .....	47
V. DISCUSIÓN.....	52
VI. CONCLUSIONES .....	60
VII. RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS.....	68
ANEXOS .....	72

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Frecuencia de la variable gestión de recursos humanos</i> .....	35
Tabla 2 <i>Frecuencia de la dimensión la dimensión provisión</i> .....	36
Tabla 3 <i>Frecuencia de la dimensión organización</i> .....	37
Tabla 4 <i>Frecuencia de la dimensión retención</i> .....	38
Tabla 5 <i>Frecuencia de la dimensión desarrollo</i> .....	39
Tabla 6 <i>Frecuencia de la variable desempeño laboral</i> .....	40
Tabla 7 <i>Cruce de variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral</i> ..	41
Tabla 8 <i>Cruce de la dimensión provisión y la variable desempeño laboral</i> .....	41
Tabla 9 <i>Cruce de la dimensión organización y la variable gestión de recursos humanos</i> .....	43
Tabla 10 <i>Cruce de la dimensión retención y la variable gestión de recursos humanos</i> .....	44
Tabla 11 <i>Hipótesis estadística</i> .....	46
Tabla 12 <i>Test de normalidad de datos</i> .....	46
Tabla 13 <i>Niveles de correlación bilateral</i> .....	47
Tabla 14 <i>Prueba de hipótesis general</i> .....	47
Tabla 15 <i>Prueba de hipótesis específica 1</i> .....	48
Tabla 16 <i>Prueba de hipótesis específica 2</i> .....	49
Tabla 17 <i>Prueba de hipótesis específica 3</i> .....	50
Tabla 18 <i>Prueba de hipótesis específica 4</i> .....	51

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1 <i>Frecuencia de la variable gestión de recursos humanos</i> .....	35
Figura 2 <i>Frecuencia de la dimensión la dimensión provisión</i> .....	36
Figura 3 <i>Frecuencia de la dimensión organización</i> .....	37
Figura 4 <i>Frecuencia de la dimensión retención</i> .....	38
Figura 5 <i>Frecuencia de la dimensión desarrollo</i> .....	39
Figura 6 <i>Frecuencia de la variable desempeño laboral</i> .....	40
Figura 7 <i>Cruce de variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral</i>	41
Figura 8 <i>Cruce de la dimensión provisión y la variable desempeño laboral</i> .....	42
Figura 9 <i>Cruce de la dimensión organización y la variable gestión de recursos humanos</i> .....	43
Figura 10 <i>Cruce de la dimensión retención y la variable gestión de recursos humanos</i> .....	44
Figura 11 <i>Cruce de la dimensión retención y la variable gestión de recursos humanos</i> .....	45

## Resumen

El informe de investigación tuvo como finalidad describir en qué medida la gestión de recursos humanos se relaciona con el desempeño laboral del personal médico del hospital Rebagliati. Para su desarrollo se recurrió a los autores Chiavenato (2017), a Werther y Davis (2015) y a Robbins y Coulter(2018) para precisar la definición de la variable recursos humanos. En el caso de la variable desempeño laboral, se aludió a los autores Robbins y Judge (2018) y a Chiavenato (2017). La metodología empleada fue de tipo aplicado y diseño descriptivo, correlacional y transeccional. La población de estudio fue de los 1000 médicos del centro hospitalario Rebagliati y se obtuvo una muestra no probabilista por conveniencia de 33 elementos, se diseñaron dos cuestionarios con 32 preguntas para la variable gestión de recursos humanos y 26 para desempeño laboral. La fiabilidad del instrumento se ejecutó con el test de Alpha de Cronbach, obteniendo un resultado de 0,944 y 0,948 para cada variable. Los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis mediante el estadígrafo Rho de Spearman, para la hipótesis general el coeficiente de correlación es de 0,540 y un Sig. (Bilateral) = 0,001, confirmando el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. Se concluye que existe relación entre las variables de gestión de recursos humanos y desempeño laboral.

**Palabras clave:** Gestión de recursos humanos, desempeño laboral, talento humano, personas, organizaciones

## **Abstract**

The purpose of the research report was to describe to what extent human resource management is related to the job performance of medical staff at the Rebagliati hospital. For its development, the authors Chiavenato (2017), Werther and Davis (2015) and Robbins and Coulter (2018) were used to define the definition of the variable human resources. In the case of the variable job performance, the authors Robbins and Judge (2018) and Chiavenato (2017) were mentioned. The methodology used was of the applied type and descriptive, correlational and transectional design. The study population was of the 1000 doctors from the Rebagliati hospital center and a non-probabilistic sample was obtained for the convenience of 33 elements, two questionnaires were designed with 32 questions for the variable management of human resources and 26 for job performance. The reliability of the instrument was performed with the Cronbach's Alpha test, obtaining a result of 0.944 and 0.948 for each variable. The results obtained in the hypothesis test using the Spearman's Rho statistician, for the general hypothesis the correlation coefficient is 0.540 and a Sig. (Bilateral) = 0.001, confirming the rejection of the null hypothesis and the acceptance of the alternative hypothesis. It is concluded that there is a relationship between the variables of human resource management and job performance.

**Keywords:** Human resource management, job performance, human talent, people, organizations

## I. INTRODUCCIÓN

En el actual siglo XXI, en el entorno global la gestión de bienes personales es un factor determinante del rendimiento del talento del individuo y, los líderes de empresas empiezan a adoptar nuevas estrategias y nuevas tecnologías en las formas de trabajar para reinventarse constantemente, alcanzar niveles de competencia integrales y buscar maneras eficientes de atraer los nuevos talentos a la organización, con el devenir empezaron a adquirir más importancia “Uno de los pilares en que apoya para definirse y consolidarse dentro del rubro donde se posicionan sus productos o servicio”(Armijos, Bermúdez y Mora, 2019 p.169).Las organizaciones de hoy están inmersas en un mercado global, donde cualquier detalle puede proporcionarle una ventaja competitiva sobre compañías rivales y condicionar su sostenibilidad (Herrera y Heras, 2020, p.1).

Contribuye a que los individuos que conforman una entidad que favorezcan el lucro de sus fines, además es una de las esenciales funciones de la empresa, debido a esto los empresarios cada vez más buscan hallar a los individuos idóneos para cada puesto, circunstancia y contexto, que posean las formaciones teóricas y prácticas necesarias para el desempeño correcto y desarrollen sus tareas de un modo eficaz hacia los objetivos de la empresa, dicha afirmación se apoya en lo dicho por Richman (2015) quien afirmo que una organización de alto rendimiento no puede existir sin un valor asignado a la administración de recursos personales (p.1).

En conformidad con el autor Montoya y Boyero (2016), nos indica que existe es necesario resaltar la estimación que simboliza el individuo en la empresa y su valor esencial para el direccionamiento táctico; abordando los temas sobre direccionar, planificar, participar, grupos de trabajo de los recursos humanos como una característica esencial para el triunfo de la empresa (p.1).

A través de creación de tácticas sobre los trabajadores le permite volverse a la empresa un paradigma organizacional que es competente y adaptable a la tendencias y requerimientos del mercado y de los clientes, el porvenir de la organización luego de este análisis no solo dependerá de las capacidades financieras de la empresa sino también, de la habilidad de la misma de ser mutable y adaptable en forma, procesos, servicios y tecnologías, y a la vez contar con el empleado idóneo que a su vez esté implicado con el objetivo de la organización

para que se pueda responder antes las nuevas demandas; en el proceso de implementación, funcionamiento y mantenimiento de un sistema de calidad, el recurso humano pasa a ser el protagonista del éxito organizacional y de la fijación mental del consumidor que en este caso asumirá la conformidad con dichos productos y servicios.

En el entorno internacional, se empiezan a modernizar las técnicas en sus procesos de manejo de recursos personales y hay una preocupación latente por aumentar las capacidades analíticas sobre el recurso humano y su mejora de rendimiento, Oracle (Europapress, mayo 2019) Las organizaciones se deben aventurar por el uso de las nuevas tecnologías, así como las de inteligencia artificial mediante las cuales se creara modelos predictivos para sistemas de retención y desarrollo de talento más optimizados, los cuales buscaran la optimización de costes y maximización en ganancias. Además de una creciente preocupación por un crecimiento sostenible, tanto en el sentido social sobre desarrollo humano y sobre el medio ambiente. Desarrollar capital humano y social para la organización futura y la sostenibilidad de la comunidad es una cuestión vital valor para los profesionales de recursos humanos (Kowalski y Loretto, 2017, p.2249). Las políticas por lo tanto deberían enfocarse en las necesidades del personal y mejorar su satisfacción en el entorno laboral para que se comprometan con la empresa, cuando la administración de recursos humanos se implementa bien, con políticas y directrices transparente, puede cambiar la cultura de la institución (Grander, 2019, p.38).

En el entorno nacional, según Jauregui (Conexión ESAN, julio 2017) señalo que existen dos tendencias profundamente marcadas. Desde una perspectiva, existen grupos de empresas tanto medianas como grandes que ya se ha vuelto parte de la modernidad, bajo esta premisa se infiere que la mayoría empresas transnacionales están influidas por sus casas matrices, que trabajan continuamente con una gestión más estratégica de personas alineadas a objetivos empresariales, donde el personal ejecutivo de recursos humanos poseen una mayor injerencia en las decisiones organizacionales, dicho de otro modo luego de reunir información y evaluar alternativas ellos entre las alternativas posibles toman las más optimas, mientras que desde otra perspectiva se tiene un gran grupo de chicas y medianas

compañías en donde más que una gestión de recursos humanos , existe solamente una persona, en su mayoría de caso el gerente o administrador, el cual además de encargarse de la planilla del personal sus contrataciones, también es el encargado de administrar las labores y funciones de dicho personal de esto se puede decir que no se le da tanto énfasis ni intereses a la gestión de recursos humanos y en el mejor de los casos esta persona también asegura el cumplimiento del trabajo.

Según Whalecom (El comercio, Octubre 2019) la cual es una empresa con especialización dentro de los medios de administración de capacidades y el cambio de sedes a nivel latinoamericano, se organizó su cuantificación alrededor de 180 personal ejecutivo, de elevadas entidades peruanas de diferentes industria en la perspectiva sobre las impresiones que disponen de sus sectores de administración de capacidades y de dicha medición se concluyó una alta insatisfacción, según el estudio el 60.89% percibe que dentro del sector de recursos no se encuentra muy especializada en monitorear el crecimiento de la entidad, además indica el rango local que se tiene que crecer durante la modificación y administración de desempeño y más durante los tiempos modernos en su gran mayoría de comercio que afrontan el gran medio de modificación digital que de por sí, ya genera enormes desafíos y a su vez potenciar su nueva expectativa.

De este estudio podemos concluir que hay una deficiencia considerable en la administración de recursos personales en laa implementaciones no están siendo las más eficientes, en tiempos actuales en los cuales la transformación digital va calando poco a poco en todas las empresas de sector público y privado. Debe de haber un mismo nivel de importancia tanto a la organización como al talento humano y debe estudiarse a fondo en contexto cultural, económico y social. Lo ideal sería que cada organización tenga al capital humano que este en óptimas condiciones y aseguren el crecimiento de la organización. Mientras que Martínez (Gestión, diciembre 2019) afirma que la gestión de talento es el sector más importante porque se ocupa del desempeño, integridad y calidad de las personas que trabajan y brindan servicios. Se debe reinventar la formación profesional con una mirada a futuro, que sea a largo plazo basado en la realidad de cada país. “El talento debe ser entendido como fin y medio para el desarrollo latinoamericano” (OIT, 2017).

El sector de salud peruano viene pasando por una crisis de recursos

humanos que va siendo arrastrado año tras año, según la OMS (El Comercio, febrero 2020) recomienda tener como mínimo de veintitrés personales tanto médicos, enfermería y obstetricia cada diez mil compatriotas y asegurar un adecuado servicio. Sin embargo, nuestro país está alejada de esta realidad, los informes del MINSA, del año da una cifra alarmante, revelando que el país solo cuenta con apenas 13.6 médicos por cada 10 000 habitantes, siendo estos 9.4 menos de lo que sería necesario como recomendación mínima sumándole a esta perspectiva una suma una irregular y desigual diseminación de profesionales de la salud en el entorno nacional; las regiones con menos dinero ni siquiera alcanzan a 7 médicos, siendo estas zonas con mayor escasez económica y a su vez con menor posibilidad de tratar problemas de salud.

A nivel local en un hospital, localizado en la ciudad capital peruana, en un centro hospitalario público, está dedicado al cuidado y amparo del sector poblacional asegurado, brindando a estos los servicios de salud, económico y social para su respectiva protección, además de esto cuenta con muchos años de creación, el mismo conformado por aproximadamente 1100 médicos, siendo además un centro hospitalario importante del territorio peruano. Actualmente se observa que hay una deficiencia muy grande tanto como en la infraestructura, como de instrumentaria médica y déficit de personal médico especialista, siendo este no suficiente para abarcar con la demanda de los asegurados, sumándole a esto la emergencia sobresaturada, las negligencias médicas, las citas para atención que tienen un tiempo estimado de una a dos meses para la atención, lo cual genera mucho malestar entre los asegurados y pérdidas financieras en demandas.

Todos estos problemas generan un clima organización negativo, poca motivación y malestar entre el personal médico, el cual se ve afectado por la sobredemanda en las diferentes especialidades del hospital, el cual genera que no pueda dar un mayor rendimiento por los ya mencionados problemas, con esto se evidencia que el espacio de recursos del personal replantea las estrategias y buscar una mejor planificación, implantar sistemas de organización que hagan que puedan desarrollarse de manera óptima tanto de interna como externa, siendo esta imprescindible para el crecimiento de la organización.

Considerando que el recurso del personal en la entidad es el eje preciso para

el éxito de esta, según Chiavenato (2017) nos señala en la actualidad las personas y las organizaciones están interrelacionadas en una relación de mutua dependencia, los individuos permanecen en la mayoría de su vida trabajando en las entidades comerciales, quienes necesitaran ejecutar sus funciones o lograr triunfar. Por un lado, el trabajo necesita del empeño y dedican una gran cantidad del tiempo de la vida del trabajador, quienes a su vez necesitan de la organización para mantenerse y avanzar tanto como personal y profesionalmente, de lo cual se puede inferir que existe una relación simbiótica entre los dos. Dividir la existencia de las personas y las organizaciones es complicado y complejo, por no decir irrealizable dada la relevancia o el efecto que tiene este para ellas. Por lo tanto, diremos que los individuos dependerán de las empresas en la que laboran para lograr sus deseos tanto comunitarios, personales y también individuales.

Por otro lado, la empresa necesita de los empleados para funcionar, crear sus bienes y servicios, el cuidado de sus compradores, competencia en el mercado y concretar sus metas generales, las empresas nunca vivirán sin los trabajadores, son el recursos que les otorga dinamicidad, fuerza, intelecto, imaginación y coherencia, las partes son necesarias entre sí, creando así una interconexión dependiente, la cual genera beneficios mutuos, una larga simbiosis a lo largo de la historia entre las personas y las organizaciones. Por lo tanto, diremos que se diserta de las tácticas de recursos humanos para el uso consentido de las personas, de tal manera que tengan como objetivo contribuir a la empresa a lograr o superioridad y sostenibilidad contra los rivales que se pelean por la superioridad en el mercado.

En esta época globalizada, cambiante y competitiva, el concepto de recursos ha cambiado de manera drástica, el recurso humano es un socio activo y proactivo de toda organización, aportando con sus habilidades, conocimientos e inteligencia, indispensables para mantener la competitividad de la organización.

Por otra parte, se realizó la justificación del estudio, el cual tiene como base referirnos la importancia y fundamentación de la investigación explicado de otra manera "Contesta una serie de cuestionarios de porqué y como se investiga" (Sánchez, et. alt., 2018). Tomando en consideración la definición de la justificación teórica, se señalará en diversos aspectos a tratar en el presente estudio se informe y brinde hallazgos sobre la verificación, rechazo o aportes teóricos al objeto del

conocimiento. Así mismo plantear si se puede usar los estudios ya realizados tanto a nivel nacional como local y de estos buscar una conexión entre variables, administración de recursos personales y realización del trabajo y así ampliar una teoría o modelo teórico y se tiene la expectativa de que el producto del análisis sea complemento teórico para las bases teóricas en las que esta cimentada la investigación (Salgado, 2018, p.27).

Justificación Metodológica, con la finalidad de obtener las miras de la exploración se empearon métodos de estudio cuantitativo basados en un proceso metodológico moderado, en la utilización de herramientas y modelos que son empleadas para modelos similares, el instrumento usado es la encuesta, aplicado al personal médico emergencista de un nosocomio Lima. Esta investigación es además correlacional.

Justificación social, se formuló un objetivo de poder comprender la significación e fundamentación de la gestión de recursos humanos, así los directivos de recursos humanos, a través del conocimiento adquirido puedan lograr procesos de provisión, organización, desarrollo y retención contribuyendo al manejo de recursos de la persona, y que se realicen de manera óptima. “Las diversas naciones demostraron adelantos dentro del crecimiento de medios de salud, mostrando una serie de dilemas que persisten que son la escasas e incapaz diseminación de trabajadores” (Bustos *et al.*, 2020 p.49). Es por aquella causa que en la investigación se determinó las incógnitas que conllevan a un bajo desempeño laboral, trayendo como consecuencia un malestar general en el asegurado y la mala gestión un malestar del personal médico, con una estrategia de recursos humanos bien implementada, se obtendrá la satisfacción tanto de la organización, los trabajadores y las personas la cuales se les presta el servicio.

Justificación económica, concluyendo el informe de investigación permite que, en el sector de emergencia de un nosocomio de la capital de Perú, fortalecer los manejos en la gestión de bienes personales que actualmente maneja el área de recursos humanos, con el fin de optimizar al recurso humano, aumentando el recurso humano, usando estrategias para aumentar el rendimiento y desempeño minimizando costes. La investigación será fuente guía para futuros estudios e investigación, y además de ser un material de consulta para nuevos investigadores.

Por otro lado, se plantea la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación de la

gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral del área de emergencia de un hospital de Lima, 2020?, y también se ha diseñado los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral?; b) ¿Cuál es la relación entre la organización de recursos humanos y el desempeño laboral?; c) ¿Cuál es la relación entre la retención de recursos humanos y el desempeño laboral?; d) ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de recursos humanos y el desempeño laboral?

Prosiguiendo con señalar los objetivos, “Señala a lo que quiere alcanzar el estudio y se mostraran con transparencia” (Hernández *et al*, 2014, p.37), se planteó como objetivo general Determinar la relación de la Gestión de los Recursos humanos y el desempeño laboral del área de emergencia de un hospital de Lima, 2020. Así mismo se planteó los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral; b) Determinar relación entre la organización de recursos humanos y el desempeño laboral; c) Determinar la relación entre la retención de recursos humanos y el desempeño laboral; d) Determinar la relación entre el desarrollo de recursos humanos y el desempeño laboral.

En cuanto a la hipótesis general, “Explicaciones precisas del proceso investigado que se expresan como aceptaciones” (Idem, p.104) la hipótesis general se describe: Si mejora la gestión de recursos humanos entonces mejorara el desempeño laboral del personal médico del área de emergencia de un hospital de Lima, 2020. Y las hipótesis específicas son: Si mejora la provisión de recursos humanos entonces mejorara el desempeño laboral; si mejora la organización de recursos humanos entonces mejorara el desempeño laboral; si mejora la retención de recursos humanos entonces mejorara el desempeño laboral; y, si el desarrollo de recursos humanos entonces mejorara el desempeño laboral

## II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de la tesis, se tomó en cuenta estudios previos.

En el ámbito nacional tenemos los siguientes;

Chávez (2017) en su tesis "Gestión de recursos del individuo y desempeño en el trabajo dentro del rubro de enfermería del Nosocomio Edgardo Rebagliati Martins" para obtener su Master en gestión de prestaciones en salud presento como proceso establecer la conexión entre la variable gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería. Para la teoría gestión de recursos humanos estudiaron al autor Chiavenato (2000) el cual explica como manejo de bienes personales como la suma de directrices, estrategias y sus aplicaciones fundamentales para encaminar el aspecto administrativo sobre el manejo de los individuos o recurso humano. Para la variable desempeño laboral nombraron a Werther y Davis (2008) quienes determinaron al desempeño en el trabajo es un procedimiento mediante el que estimaremos la productividad de los individuos, podríamos expresarlo como la colaboración global que genera a la empresa, justificando su permanencia en la misma. Su metodología fue descriptiva, correlacional, no experimental. Su muestra fue integrada por 110 empleados del área de emergencia. Los resultados alcanzados por su cuantificación no paramétrica Rho obtiene un valor de 0.719, y una significancia de  $0,002 < 0,05$ , mostrando que existe una vinculación aceptable entre las variables, es así que, rechazamos su hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna de que la gestión de recursos humanos influye específicamente en el desempeño de su trabajo del personal de enfermería. Concluyeron que se muestra un vinculación significativa y acertada entre variable de gestión de recursos individuales y desempeño en el trabajo, y que en coordinación con el área de recursos humanos se sugiere que se implante un plan de estrategia el cual ayudara a dicha institución al fortalecimiento del desempeño laboral condicionando a su vez a que los trabajadores creen un compromiso mayor con ellos. Mencionado este ante antecedente podemos llegar a la conclusión de que teniendo condiciones laborales que salvaguarden el bienestar del trabajador se tendría un desempeño en el trabajo óptimo de quienes laboran en el nosocomio, en el que no solo le daríamos una mejor atención al asegurado, sino que se garantizaría la satisfacción de los trabajadores, alcanzar un rango

inmejorable durante el sustento, crecimiento y manejo de individuos sería la finalidad de este trabajo de investigación, y a su misma vez fortalecer la relación de la organización con los trabajadores, recomendándose además que se forme un equipo de trabajo que realice la monitorización de los avances logrados y dando por estos determinadas recompensas, garantizando así de forma más factible el esperado desempeño de trabajadores de salud.

Quevedo (2017) en su tesis de investigación titulada “Gestión de recursos humanos y crecimiento empresarial, según el punto de vista de maestros de la RED 26 de Miraflores”, para alcanzar el grado de Maestro en Administración de Educación, en la Univ. Cesar Vallejo. Indico su finalidad identificar la conexión entre la gestión de recursos humanos y el desarrollo organizacional. Para la teoría gestión de recursos humanos se consideró como autor principal a Ibáñez (2011) el cual la conceptualizo como el método gestor efectuado hacia el desarrollo y mantenimiento del individuo; las vivencias, la salubridad, el entendimiento, el ingenio y las demás características que contiene el individuo como miembro de una empresa, a favor esta y de su país en general. Para la teoría de desarrollo organizacional considero la definición del autor Guizar (2013) quien afirmo que es una disciplina que tiene acción social y científica, la cual determina si existe una necesidad de reestructuración. Su metodología es aplicada de forma descriptiva, correlacional, no experimental. Su muestra era representada por 1050 docentes de los cuales se cogió una muestra probabilística conformada por 131. Los resultados obtenidos por la estadística no paramétrica Rho obtiene una correlación de 0,559, y siendo  $p=0,000$ , comprobando la conexión esencial de sus variables, por esto se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$  de que la gestión de recursos humanos incide significativamente en el desarrollo organizacional de los docentes. Concluyeron recomendando a los directivos de la *Ugel* el capacitar al equipo humano de docentes ya que la carga es doble, tanto académica como administrativa. También concluyo que debe existir una mejor comunicación entre los docentes, y los directivos de la *Ugel*, esta es crucial en el entorno de la administración, por lo tanto, recomienda su capacitación.

El aporte principal de esta tesis es que nos da a comprender que al tener al área debidamente capacitada, motivada y comprometida permitirá a la misma

desarrollarse de una manera óptima en el cargo, y que sostenido una deficiente gestión de recursos humano nos dará resultados que no son satisfactorios, una correcta selección y contratación es vital para que el personal sea el adecuado, además de crear equipos de trabajo, una cultura intergrupala, etc. Ayudando a impulsar la creación de una cultura organización donde exista los mismos logros de objetivos que el de la organización.

García (2018) en su tesis de investigación denominado “Gestión de recursos personales y capacidad de prestación de los usuarios en el nosocomio privado Virgen del Rosario” les permitió acceder al título Maestro en la Gestión de Servicios de Salud, dentro de la UCV, la tesis sostuvo de finalidad la determinación de la conexión de las variables gestión de recursos humanos y la calidad de atención. Para la teoría gestión de recursos humanos se consideró como autor principal a Jackson & Slocum (2009) el cual comprende a la gestión de recursos humanos como el protocolo de emplear, gestionar al personal, brindado gestión de contraprestación. Mientras que para la variable calidad de atención se toma el concepto de Donabedian (2002), el cual la definió como actividad que involucra investigar la estructura del procedimiento, los procesos de cuidado. El perfeccionamiento de resultados se hace en torno a la certidumbre de la información recolectada. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo, correlacional, no experimental. La población y muestra estuvo representada por 42 colaboradores de la clínica del tipo no probabilística. Los resultados obtenidos con el estadígrafo de Spearman, nos dan como resultado un sig. Bilateral = .000 < 0.01; Rho de Spearman = .901, es decir aprueba la hipótesis, obteniendo que la gestión de recursos humanos afecta significativamente a la calidad de atención. El trabajo concluye recomendando instaurar políticas de gestión, este último tendría la probabilidad de aumentar la prestación brindada a sus pacientes, por último, se recomienda realizar capacitaciones para una mejor atención al cliente, ya que este podría acrecentar la prestación de usuarios en la clínica. El aporte que nos da la tesis mencionada es que nos da a comprender que la administración de recursos individuales humanos es un proceso intrínseco que afecta indistintamente al desempeño de los trabajadores y a las interacciones que tienen ellos con los clientes del servicio, y que es un proceso el cual debe ser estudiado cuidadosamente.

Maceda (2019) en su tesis de investigación titulada “El manejo de los bienes personales y conexión con su cultura institucional de MiBanco, Chimbote”, La finalidad de este análisis es hallar la conexión entre el manejo de servicios personales y la cultura organizacional. Para la teoría de manejo de las prestaciones personales humanos se usó la definición del autor Chiavenato (2009) el cual la define afirma que trata del manejo, efectuación y crecimiento individual, lo cual garantiza un incremento de la productividad aceptable del empleado quien labora dentro de entidades para cumplir con sus metas. Para la parte conceptual la cultura organizacional se emplea lo postulado por Denison (2010) donde afirma que esta presenta una conexión con el colaborador, su apreciación, continuidad y visión de la entidad. Su metodología fue tanto descriptiva, y correlacional, no experimental con un diseño transeccional. Su grupo poblacional de esta investigación esta constituida de 88 individuos empleados de esta agencia. Encontrándose una significancia de 0.032 con la prueba estadística Chi-Cuadrado,  $<0.05$ , como consecuencia se confirmó la relación entre las variables. El trabajo concluyo recomendando que proponer instaurar estrategias y tácticas de recursos humanos, con la finalidad de definir, reforzar y perfeccionar la cultura organizacional, dándole a los empleados incentivos para desarrollarse tanto a nivel organizacional como personal. El aporte que la tesis le da al investigar es que la satisfacción del personal depende del desarrollo organizacional y personal que tenga en la organización, y a la vez si el trabajador se siente satisfecho podrá desempeñarse óptimamente, además nos deja ver que los programas de incentivos por logros más lo mencionado anteriormente, haría que los empleados se aventuren más dentro de la entidad de trabajo

El marco teórico examina y presenta diversos conceptos teóricos del pasado que pasaron por un proceso de verificación lo cual permitirá estructurar el proceso de investigación, según el marco teórico o teorías que compartan algo en común. Por consiguiente podemos concluir de los antecedentes de los trabajos de investigación, de los cuales se realizó el estudio en un contexto internacional, facilita la comprensión de las variables en organizaciones externas y de las cuales podemos inferir que independiente de la posición geográfica el comportamiento de las mismas nos servirá para la comprensión y a su vez contrastar los resultados de nuestro estudio, conociendo tanto entornos locales y extranjeros el marco teórico

quedará más contextualizado, por lo tanto según lo enunciado se han incluido en el estudio a 3 antecedentes, los cuales tiene como objetivo principal la comparación de las mismas con los resultados del presente informe.

Santos (2017) dentro de su trabajo de investigación "Manejo de recursos individuales y su afectación dentro de su rendimiento por parte de trabajadores del sector almacenero de Aguirre (Cantón Babahoyo) durante 2016, Universidad técnica de Babahoyo le permitió acceder al título de licenciada en ciencias de la enseñanza con presentación a trato y gestión. La finalidad de este estudio es identificar la conexión entre manejo de prestaciones y consideración de los trabajadores. Para la teoría recursos humanos se usó la definición del autor Maristany (2012) actividad la cual tiene como finalidad ejecutar las directivas de la empresa, por medio de la administración del personal idóneo, además del cumplimiento efectivo de los procedimientos de gestión, por lo tanto, será el desarrollo de tácticas en que buscar lograr la satisfacción de los empleados. Su teoría dentro del desempeño de trabajo se usó la definición de Chiavenato (2012) como la función de desempeño, y la verificación las carencias o necesidades de entrenamiento. La metodología La metodología empleada es descriptiva correlacional, no experimental transeccional. Su población y muestra de esta investigación presentada por 21 entrevistados. Con la aplicación de la Chi Cuadrada el valor es  $5,9915 > 0,525$  se acepta la hipótesis, se acierta que la administración de bienes personales afecta la capacidad de los trabajadores de los almacenes Aguirre en Babahoyo. El trabajo concluyo en que la meta de apoyar el rendimiento de trabajo mediante procesos de capacitación los cuales ayuden aumentar su calidad de prestación de servicio y por ende mejora de la rentabilidad de la compañía. Además de saber explícitamente los procesos de la gestión del talento del individuo.

El aporte que nos da es la de darnos las bases teóricas de como el rendimiento laboral es afectado por las capacitaciones, y como un modelo de gestión humana va a impactar en la rentabilidad de la empresa, de esto podemos concluir que son variables que son afectadas significativamente una con la otra, además nos deja ver que los programas de atención al cliente ayudan al desempeño con los que reciben el servicio, las estrategias que tengas los diversos departamentos de recursos humanos ayudaran enormemente a crear satisfacción

en los empleados y por ende a los consumidores de este servicio.

Toro (2018) en su tesis "Seguimiento de los procesos del clima laboral con el trabajo de los empleados de Codiempaques en Ecuador", Universidad Andina Simón Bolívar, el cual le permitió acceder al rango de Maestría en Dirección de Empresas. Su finalidad del trabajo de investigación recayó sobre hallar la incidencia entre su ambiente organizacional y el desempeño del trabajador. Para la teoría ambiente organizacional se usará Robbins (2011) el cual lo define como un entorno conformado por los establecimientos y fuerzas extrínsecas que pueden influir en productividad de la empresa, para la teoría desempeño laboral a Casquete (2014) nos dice que el nivel de inteligencia, conocimientos y otros rasgos vinculados a su personalidad influirán sumando o restando en las actividades dentro del lugar de trabajo. La metodología usada para esta investigación es descriptivo correlacional-causal, no experimental y diseño transeccional. Su población así como muestra de esta investigación estuvo conformada por 31 trabajadores y administradores. Los resultados obtenidos a través del coeficiente de Spearman nos dan un  $p = 0,00 < 0,05$  y su Pearson 0,862, es decir se niega la  $H_0$  y se aprueba su  $H_1$ , el clima organizacional se vincula significativamente con el desempeño de trabajo. El trabajo concluye recomendando que es imperante conservar y mejorar el clima organizacional para asegurar un eficiente desempeño que tenga garantizada la productividad. Recomendando conservar y mejorar el clima organizacional, conformar un comité de motivación y comparar la percepción de los trabajadores respecto a la productividad.

El aporte que nos realiza esta tesis es la correlación del desempeño laboral en torno al clima organizacional, nos aclara que dentro del ambiente de trabajo influye positiva o negativamente en la productividad, así que podríamos afirmar que la productividad que es la medida del desempeño se ve afectada significativamente por las dimensiones del clima organizacional. Con trabajadores estimulados, con un buen ambiente, seguridad y motivados tendrán gran impacto en el aumento de productividad.

Zeballos (2019) en su tesis "El manejo de la capacidad humana y el desempeño de los empleados en la compañía Mattaz Zeballos sociedad de responsabilidad momentánea en la ciudad de sucre", Univ. Andina Simón Bolívar le permitió acceder al grado de Magister en administración de entidades. La finalidad

de esta tesis es hallar si existe la conexión de la variable manejo de la capacidad personal y el desempeño de trabajadores. Para la teoría gestión de talento de la persona usará la definición del autor Chiavenato (2000) el cual nos indica que es la conducta de los empleados enfocada en diversos procesos que se emplean con la finalidad de contribuir al crecimiento de las empresas que posean gran entendimiento del talento humano. Su teoría desempeño una tarea en la definición de Robbins (1998) la magnitud de la realización de las laborales del trabajador, dentro de una meta establecida, por un tiempo definido por la empresa. La metodología que es usada en la tesis es de naturaleza descriptivo correlacional, no experimental y transeccional. Su grupo de muestra en la investigación estuvo conformado de 37 trabajadores. El resultado obtenido con la prueba de Pearson, muestran un resultado  $= .000 < 0.05$  y su Rho de Spearman es  $= 0.687$ , por lo tanto se manifiesta el rechazo de la  $H_0$  y en consecuencia se acepta la  $H_1$ , podemos afirmar que el desempeño se vincula esencialmente con la aplicación de un paradigma de gestión humana y que existe un gran nivel de conexión positiva entre sus mencionadas variables. El trabajo concluye recomendando una reforma estructural a nivel funcional y orgánica, culminando con la creación de una unidad de gestión del talento humano para aplicar un modelo apropiado ya que este influirá en el desempeño laboral.

El aporte que nos da el trabajo de investigación es la de la correlación entre el desempeño y como este es afectado por un modelo de gestión humana, esto se usara más adelante como base para interrelacionar los modelos de gestión y desempeño a fin de mejorar la competencia de una organización.

Las organizaciones exitosas cuentan con una óptima gestión de recursos humanos, muchas empresas ya lo entienden y aplican mejores prácticas del talento humano, como cada organización es distinta cada una la hace a diferente escala, pero ya se ha vuelto una tendencia global, el tratar al talento humano como esencia de la organización y aplicar jerarquías horizontales de organización. García (2015). "Disponer de colaboradores motivados" es fundamental para la organización y debe ser una primacía para el área de Recursos Humanos pues al fin y al cabo serán estos los que conforman la espina dorsal de la empresa. Esta es una de actividades que indican una superior eficacia de su gestión, una vinculación saludable entre manejo estratégica de bienes personales y los empleados dará como resultado una

actitud positiva hacia estos, lo cual se verá reflejado a nivel organizacional e individual para esta afirmación nos basamos en Oppel (2016) quien afirma donde su administración estratégica de procesos personales tiene efectos positivos en las actitudes de los empleados (p.1).

La autoeficacia y el desempeño laboral están relacionados positivamente, la capacitación y motivación para mejorar el desempeño laboral se debe mejorar las capacitaciones motivación, apoyo en el trabajo y la autoeficacia todo esto según Khahan y Ekkasit (2019)

El desempeño del trabajador presenta ejes seneciales sobre la evaluación de triunfo de la organización es un resultado de una serie de procesos interdependientes, ligados uno tras otra, los factores incidentes tales como la motivación, trabajo en equipo, recompensas, etc., siendo el resultado del bien personal y su interacción del trabajo. La realización incluye la fijación de objetivos, la retroalimentación, desarrollo de los empleados y entrenamiento, pero no se limita solo a estos, entrando todas estas en el área de gestión de talento (Otoló, Church, Adler, Smither, Colquitt, Shull, Foster, 2018, p.176). La mejora de desempeño y rendimiento por lo tanto es un proceso que no puede ser simplificado a solo la observación e inspección de los gerentes. La observación e inspección agrega poco la gestión del rendimiento externo. Las relaciones entre los líderes y los trabajadores incidirán directamente al desempeño, si existe una relación estable y de confianza se incrementará de lo contrario disminuirá (Allen, Walshe, Proudlove, 2015, p.236). El impacto del manejo de sus sentimientos de los líderes y cómo impacta este sobre el desempeño llegando a concluir que estos se relacionan positivamente con la capacidad de trabajo de los empleados (Choudary, Naqshbandi, Philip, Kumar, 2017, p.1087).

El área de gestión de servicios personales según Chiavenato (2017) Está definida como la “formulación, manejo y manipulación de los métodos por los cuales se efectúa el desempeño aceptable del personal, dentro de la organización formula el medio que facilita a los individuos a llegar a sus miras personales vinculadas directamente con su labor” (p.104).

Como se sabe la gestión de bienes personales es fundamental y esencial para cualquier empresa, al ser flexible y adaptable, tratando los aspectos tanto internos como externo y está sujeta un desarrollo dinámico, para algunos autores es

la disciplina que se encarga de disponer de los empleados y ayudarlos a alcanzar un rango de actividad que abarque requerimientos también las de su empresa, es un sistema que genera datos a través de trabajadores y es un proceso interdisciplinario que abarca disciplinas tales como definiciones de psicología industrial y acogida, manejo organizacional, ingeniero, derecho de trabajo, ingeniero informático, etc., trazando su camino hacia el éxito organizacional(Ídem, p.96).

En esta interdependencia no hay jerarquía entre sus partes sino todas depende las demás para lograr una gestión más eficiente este análisis está apoyado por Kowalski y Loretto (2017) quien afirma que debería existir una perspectiva más holística del manejo de bienes personales, de tal modo que sea más probable que mejore el confort de los empleados y fomenta el crecimiento sostenido de una fuerza de trabajo productiva. La mejor interrelación entre el personal y la organización genera mayor productividad y también mayor satisfacción al personal porque ve cumplidas sus prestaciones sociales, higiene, desarrollo, etc., ya no es considerado solo una fuerza laboral sino como el eje de toda la organización.

Definiremos al manejo de bienes personales como un proceso, que demuestra un efecto tanto en los individuos como en las empresas, siendo esta la forma de reclutarlas, por la interrelación en estas todos influyen directa o indirectamente en las demás, por lo tanto, podemos decir que si afectamos de manera positiva o negativa repercutirá en las demás (Ídem, p.100).

Primera dimensión *Provisión de Recursos Humanos*. “Se vinculan mediante el suministro de individuos en la entidad. Sus procesos responsables de suministros personales y abarcan sus tareas conectadas con el estudio del grupo y elección propia” (Ibidem, p.112). Por lo tanto, los definiremos como la primera entrada al sistema de una organización, para comprender mejor al subsistema de previsión debemos comprender como funciona el entorno que está alrededor de la empresa, y como este a su vez busca a los individuos para integrarlos a la empresa, dicho subsistema se encargará de abastecer a la organización con el talento humanos necesario para luego integrarlos a las tareas organizacionales para su desarrollo y funcionamiento. Toda organización opera en un entorno multifactorial y competitivo, del cual continuamente debe de obtener datos del mercado de recursos humanos para añadir al personal idóneo.

Brindar capacitaciones y también educación a los colaboradores de la

empresa, educarse no solo es un medio por el cual aceptaran los cambios en las políticas internas sino para que se vuelva participe de estas, se comprometan y modifiquen sus posturas en poder de la calidad humana, de aquí podemos deducir que el talento humano es la variable fundamental para el éxito. El talento humano es la variable que más competencia genera dentro de las organizaciones y que les generan los mayores beneficios a las empresas al estar administrada de manera eficiente (Erazo, Lema y Narváez, 2019 p.372). En el primer subproceso se debe de tener un estudio del mercado para calcular los recursos humanos necesarios para la empresa para poder luego reclutarlos y luego seleccionarlos. El propósito personal es el eje de la gestión de procesos personales estratégicos, para un mejor manejo e impacto, se tiene que hacer un flujo de investigación para su captación (Boon, Eckardt, Lepak, Boselie, 2017 p.34).

Para esta dimensión el autor muestra los siguientes indicadores que serán enunciados a continuación: a) Planeación de recursos humanos b) Reclutamiento de Recursos Humanos c) Selección de Personal.

Segunda dimensión *Organización de Recursos Humanos*. “Organizar el trabajo de las personas, Esto significa una vez incorporadas y elejidas, se uniran, dentro de sus lugares y asi examinar sus capacidades” (Ibidem, p.166). Los procesos organizacionales de bienes personales el siguiente paso, organizar el trabajo dentro de la organización, dicho esto en este proceso se cubren los siguientes tres aspectos: Elaboración, reseñar y examinación de lugares y valoración de la capacidad, parte importante de este proceso es la de la estructuración de la empresa y la combinación de sus empleados. Empezando con la socialización organizacional, donde mediante la difusión de la cultura organizacional al nuevo empleado se le integra a la cultura, contexto y sistema, siendo esta crucial para crear una conexión positiva del empleado y su compañía. Se puede concluir que con un buen proceso de entidades de recursos personales estructura y reparte las tareas de manera correcta a su personal e inculca de su cultura organizacional de tal manera que se persigan las metas institucionales.

El desempeño organizacional de relaciona positivamente con el desempeño laboral, es decir si creamos un clima laboral estable entonces habrá mejor desempeño (Sabiu, Manitama, Mei, Hasanur y Umrani, 2018, p.642) Para esta dimensión el autor considero el siguiente indicador: a) Socialización Organizacional.

Tercera dimensión *Retención de recursos humanos*. “Su entidad aceptable es la que no solo abarca y utiliza sus talentos, sino que también aquellas que tiene en la entidad” (Chiavenato, 2017, p.236). Por lo tanto, la retención de recursos humanos es vital, exigirá una preocupación adecuada para retener a los trabajadores de la organización, sobre las cuales se resaltan los siguientes: proceso de retribución monetaria, trabajos sociales, limpieza y protección en el área laboral, formando estos como parte de prestaciones que la organización deberá de entregar al trabajador para mantenerlos satisfechos y motivados, induciéndolos a mantenerse en ella. Su administración adecuada de bienes personales posee consecuencias favorables en la postura de los empleados, sin embargo, esta varía en importancia y magnitud (Oppel, Invierno y Scheryogg, 2016, p.794).

Es necesario fomentar la satisfacción de los empleados para retenerlos en las organizaciones, estas tienen la vinculación positiva con las prácticas de manejo de bienes personales (Ashton, 2017, p.175). La satisfacción dependerá de la remuneración que reciban los trabajadores, así como supervisión y promoción, será necesario que sean bien remunerados para que estén satisfechos (Amissah, Gamor, Deri, Amissah, 2016, p.166). El autor sostiene los siguientes indicadores para esta dimensión de retención de recursos humano: a) Remuneración b) Higiene y Seguridad

Cuarta dimensión *Desarrollo de Recursos Humanos*. “Incorporan las tareas de adaptación, crecimiento de la persona y crecimiento organizacional; estas muestran las inversiones que la entidad hace hacia sus trabajadores en el proceso de aumentar el aprendizaje organizacional” (Chiavenato, 2017, p.324). Sus métodos de desarrollo organizacional básicamente consistirán en acrecentar el capital personal y a su vez incrementar las competencias organizacionales. En las empresas los individuos son un elemento singular el cual se caracteriza por estar vivo y ser inteligente, son dinámicos y tienen un gran potencial de desarrollo. El talento humano tiene una gran facultad para adquirir destrezas, asimilar conocimiento, conseguir nuevas competencias, cambiar posturas y comportamientos, además ampliar conceptos, abstracciones y apalancar el conocimiento, este proceso le da un valor agregado ya que cada vez cuentan con más aptitudes y habilidades para el trabajo.

Las mejoras del progreso de manejo de bienes personales, particularmente en las áreas de gestión de desarrollo producen cambios positivos y significativos en el nivel de participación de los empleados (Presbítero, 2016, p.56) Los tres estratos que conforman al crecimiento de los bienes personales son: desarrollo, crecimiento personal y crecimiento organizacional, refiriéndose los primeros al aprendizaje individual y el último a como las empresas se desarrollan. La gestión de desempeño fomenta la innovación individual, estableciendo objetivos (Audenaert, Decramer, George, Verschuere y Waeyenberg, 2016, p.815). En esta dimensión hay autores: a) Capacitación b) Desarrollo del personal c) Desarrollo Organizacional.

Para apoyar el argumento teórico de la primera variable manejo de recursos personales tenemos a Werther y Davis (2015) quien conceptualiza su máximo manejo de bienes personales como “Desarrollar sus aportaciones productivas del personal a la entidad en formas que se muestren responsables desde un punto de vista específico, funcional y organizacional” (p.6). El grado de éxito está determinado por el potencial del trabajador, el departamento del capital humano existirá para proporcionar soporte táctico a los gerentes de las empresas, deben plantearse metas claras para poder evaluarlas, se debe tener en cuenta los cambios que surjan en las organizaciones y a partir de estas crear estrategias que sean aplicadas para lograr un objetivo común entre el recurso humano y la organización. Para el estudio el autor definió las siguientes dimensiones. a) Preparación y selección b) Desarrollo y evaluación c) Compensación y seguridad d) Relaciones con el personal y evaluación de la cultura organizacional

Primera dimensión: *Preparación y elección* “En toda entidad, el ciclo de empleo comenzó con una sincera apreciación de espacios a cubrir y los objetivos elaborados para llenarlo. En este punto el área de capital de las personas inicia con la reclutación y elección de asistentes necesarios” (Ídem p.65). En esta primera etapa veremos los primeros procesos desde el planeamiento de requerimiento del capital personal, examinación y elaboración de puestos, seguimiento y posterior apreciación de capacidades de todos importantes ya que de esta etapa depende el éxito, el desempeño del empleado y el éxito institucional. Con los avances tecnológicos, los cambios sociales y económicos modificando el perfil de los puestos, es necesario que estos sean capaces de adaptarse haciéndose vital sus competencias y habilidades.

Segunda dimensión: *Desarrollo y evaluación*. A lo largo del tiempo en el cual labora el empleado, tanto como sus necesidades como sus expectativas cambiaran, las empresas deben estar preparadas para esto y planear el crecimiento de la vía profesional de ellos, el éxito de las políticas implantadas deberá ser evaluado y medido (Ibídem p.161). Los empleados nuevos o reasignados deben integrarse mediante un proceso de inducción, siendo preciso que aprenda velozmente y eficientemente los aspectos relevantes y que pueda contribuir nuevos conocimientos, este proceso no siempre es exitoso, en tal caso se actuara apartándolo de la empresa. En el ambiente globalizado y competitivo del siglo veintiuno constantemente el mercado cambia, adaptarse a sus necesidades es prioridad para las organizaciones, las necesidades de los individuos también cambiaran, siendo fundamental planear el desarrollo profesional de los integrantes, además su desempeño tendrá que ser medido de una manera objetiva.

Tercera dimensión: *Compensación y seguridad*: Sera fundamental que el sector capital individual entienda sustancialmente el valor que desempeña la indemnización y seguridad, y el valor de emplear de forma justa y beneficiosa íntegramente los recursos a disponer (Ibídem, p. 241). El tercer subsistema de la gestión de bienes personales abarcara la seguridad e higiene, gestión de sueldos y los sistemas de compensaciones. Las contribuciones físicas e intelectuales de los trabajadores son retribuidas por una compensación la cual incluirá los incentivos para garantizar su satisfacción, mientras que la seguridad e higiene laborales son inversiones salvaguardar la integridad física y social del personal, y como finalidad cumplir sus pronósticos de medio y largo plazo. Se encarga de la protección, seguridad, salud, bienestar de clientes, empleadores y los que puedan ser afectados por el ambiente en el trabajo, un ambiente seguro y saludable influye positivamente en la satisfacción y desempeño.

Cuarta dimensión: *Relaciones con el personal y evaluación de la cultura organizacional*. “Desmuestran la actividad de algunas areas en vinculacion de la compañía con sus trabajadores, se trate o no de una organización sindical; aunque sus tareas abarquen a diversas personas de una entidad, su éxito aparece según sus vínculos” (Ibídem, p.305). Describen la conexión entre la organización y el individuo, tanto como de la cultura organizacional la cual abarcara las costumbres y comportamientos en el ámbito laboral, así como de manera sindical, el cual busca

mejores condiciones laborales, tanto como las interacciones que incluyan promociones, despidos, etc., tienen una estrecha relación con la motivación todo para lograr un desempeño laboral alto como un éxito institucional.

Como un libro de apoyo más, para complementar las definiciones ya establecidas de gestión de recursos humanos tomaremos a Robbins y Coulter (2018) “Aparece mediante una actividad fundamental que trata de contar con individuos esenciales, en abundante cantidad y en el instante adecuado” (p.380). Conseguir y conservar personal adecuado y talentoso es el principal desafío del manejo de bienes personales. Su caso de que la organización no se ajuste bien a las necesidades del sector de gestión de bienes personales, es muy probable que el desempeño no sea el esperado. Por consiguiente, es imperante que el sector de bienes personales sea administrado por un personal competente e idóneo. Los gerentes de las organizaciones deben formar parte del activo del área de recursos humanos. La importancia radica en tres razones, en primer lugar, según los estudios realizados, puede influir al volverse una fuente significativa de competitividad respecto a las demás organizaciones, el capital humano se sustenta en su valor monetaria sostenible. Para el 2do puesto, forma pieza primordial de los planes organizacionales, lograr el éxito competitivo significa para los directivos de la organización, cambiar la manera de ver al personal y la perspectiva sobre su relación laboral, deben de tratarlos como socios en vez de solo un costo que debe de ser minimizado. En tercer y último lugar, la manera de tratar a su personal tendrá un impacto alto sobre su desempeño y desenvolvimiento, las prácticas laborales que son dirigidos a un gran nivel de desempeño, de nivel individual y organizacional tienen en común el compromiso de incluir al personal, mejorar sus capacidades y desenvolvimiento de la energía de trabajo. Dentro del área de recursos humanos existen factores externos que afectaran este proceso; económicos, sindicales, leyes y normativas y factores demográficos.

Primera dimensión *identificación y selección de empleados competentes*. “Sus entidades necesitan de individuos para tener todas las tareas esenciales para un negocio” (Ídem, p.386). Se puede definir en el cómo conseguir a los empleados e identificar que sean competentes y talentosos, abarca tres tares principales, planeación, reclutamiento y destitución. La planeación garantiza que la entidad muestra una cantidad suficiente de empleados idóneos, en lugar correcto y

momento adecuado; mientras que en el reclutamiento se buscara localizar, identificar y atraer a los candidatos idóneos, y por ultimo destitución, la cual se encargara de reducir la fuerza laboral en caso de que exista un excedente de fuerza laboral.

Segunda dimensión *proporcionar las habilidades y conocimientos* “Un agradable éxito denota una mera adquisición de diversas tareas. Estos serán utilizados por los recién acogidos por la empresa y deberán familiarizarse a la cultura organizacional, acoger más capacidades esenciales para adquirir mejores conocimientos” (Ibídem, p.394). En este segundo proceso podemos ver cómo se utilizan los conceptos de la inducción y capacitación. En la inducción introducimos al nuevo empleado en el puesto de trabajo y a la empresa, para lograr un beneficio tanto de la empresa como del empleado recién llegado es necesario que se integre rápidamente y se adapte a la cultura organizacional. La capacitación es una importante actividad, conforme cambie el mercado las organizaciones tendrán que adaptarse y las habilidades de los empleados se deberán de adaptar también a estas modificaciones.

Tercera dimensión *retención de empleados con alto nivel de desempeño* “Cuando la entidad ha dado una cierta cantidad de dinero significativo en alistar, persuadir y preparar trabajadores, que les interese mantenerlos, fundamentalmente a los más competitivos y a los que realizar mejor sus tareas” (Ibídem, p.396). Los procesos más relevantes son la administración del desempeño de los trabajadores y los programas de remuneración y prestación. El sistema de gestión de desempeño se encargará de crear los estándares para calcular la productividad del empleado, y el programa de remuneraciones y prestaciones se encargará de intentar atraer y conservar al personal competente, mediante recompensas económicas y sociales, así lograr mantenerlos motivados con los complementos salariales.

Para la segunda variable se tiene como libro base a Robbins y Judge (2017) el cual definió el desempeño de trabajo de la siguiente manera. “Se entiende al cumplimiento de las tareas y asignaciones que apoyen a la elaboración de una prestación, o la efectuación de actividades gestionadores. Aquí se abarca la mayor cantidad de tareas en una descripción de sitios convencional” (p.576). La evaluación de desempeño cumplirá varios objetivos entre los más importantes tendremos el detectar las necesidades de capacitación y desarrollo, e reconocer las habilidades

y competencias de los empleados, además proporciona retroalimentación a los individuos sobre cómo se perciben ellos mismo su desempeño, estos a su vez serán la base para los incentivos económicos en base a los méritos y productividad para lograr mayor satisfacción.

Por ende, el desempeño laboral se definirá como el comportamiento que se genera en torno a diversos factores ambientes, psicológicos y sociales, dependiente de la habilidad de cada trabajador, del trabajo en equipo, su motivación, etc. Debido a esto se definirán las siguientes dimensiones

Primera dimensión: *satisfacción laboral*. Se espera que el trabajador sea un recurso activo dentro de la organización y su desempeño sea óptimo, pero este dependerá de variables psicológicas, sociales y económicas, de si siente que el ambiente es el óptimo, de cómo ve los resultados de sus trabajos, de si es incentivado económicamente, para una definición más formal, se definirá la satisfacción como “Detalla una sensación positiva acerca posiciones de trabajo, que aparece en la valoración de sus especificaciones. El personal con un elevado rango de satisfacción laboral presenta un sentimiento positivo por su puesto laboral, mientras que alguien está insatisfecho alberga pensamientos negativos” (Idem, p.78).

Las necesidades del empleado deberán cumplirse para estar satisfechos, el exceso de carga produce como resultado una baja satisfacción y como consecuencia bajo desempeño de los trabajadores (Saud, Voon, Kok, 2019, p.405). Los sistemas de trabajo de alto rendimiento, enfocado en resultados afectan positivamente al desempeño laboral, la participación es clave para sentir que sus resultados están generando impacto (Cooke, Cooper, Wang, 2016, p.1239). Los indicadores para considerar serán: a) Ambiente b) Salarios e incentivos c) Resultados.

Segunda dimensión: *autoestima*. La autoestima es un tema relevante y depende de la interacción humana tanto como con los individuos de la sociedad, del trabajo y del hogar, para esta situación podríamos definirlo como el reconocimiento que nos da otra persona, el trato justo y la motivación que se tenga, para definirla nos ayudaremos de una definición formal la cual enfocara a la motivación como una fuerza que nos impulsa hacia el éxito“ Sus medios que abarcan un grado de intensidad, régimen y seguimiento del esfuerzo que muestra un individuo para llegar a su meta” (Robbins y Judge, 2017, p.209).

La motivación dependerá de los la intensidad, dirección y persistencia, y tendrá que será en beneficio de la organización, por lo tanto, podríamos concluir que un individuo motivado permanecerá en su tarea el tiempo suficiente como para alcanzar su objetivo. Las capacidades de gestión de las emociones de los líderes se vinculan adecuadamente en el desempeño laboral de los trabajadores (Choudhary, Muzamil, Phiolip, Kumar, 2017, p.1087). La situación y los componentes de la empresa, así como las interacciones que se tenga influirán positiva o negativamente en la motivación y esta afectara directamente al desempeño laboral. Para esta dimensión se tomarán estos indicadores a) Motivación b) Trato c) Reconocimiento.

Tercera dimensión: *trabajo en equipo*. Las organizaciones han cambiado mucho a lo largo de los últimos años, la globalización ha tenido un gran impacto en los individuos y también en las organizaciones, se ha empezado a fomentar el trabajo de una manera colaborativa y ya no individualista, aun si tenemos a gente bien incentivada y satisfecha con su clima laboral debemos fomentar un ambiente colaborativo, donde se comparta una meta en común cada uno establecerá un papel específico en la organización, no podemos hablar de un desempeño laboral optimo si no hay un trabajo en equipo en el cual la suma de las partes sea más que la suma de los trabajos individuales, para complementar esta definición usaremos la definición formal de "Genera una sinergia positiva gracias al esfuerzo coordinado. Los esfuerzos de los individuos dan como resultado un nivel de rendimiento superior a la suma de sus partes" (Robbins y Judge, 2017, p.314).

Existe una relación positiva entre la integridad del comportamiento del líder y el desempeño, los hallazgos enfatizan la relevancia de los compañeros de trabajo ( Choi, Yon, Kim, 2020, p.1 ) Para los gerentes que luchan contra el bajo desempeño laboral puede ser mejor dedicar tiempo a la comunicación interpersonal centrada en el rendimiento en lugar de rediseñar el sistema de evaluación (Rubin y Edwards, 2018, p.1). De esta definición concluimos que es importante que se promueva el trabajo en equipo y también definir un objetivo en común ya que el desempeño se verá significativamente afectado, así fomentar la comunicación y la toma de decisiones. Los hallazgos confirman que las prácticas de recursos humanos orientadas a equipos están vinculadas a resultados deseables de eficiencia e innovación (Knies, Gould-Williams y Vandenabeele, 2018, p.10). Si los empleados

perciben que su trabajo contribuye directamente a los objetivos de la organización, afectara positivamente al desempeño laboral (Kalgin, Podolskiy, Parfenteva y Campbell, 2018, p.65). Para esta dimensión se tomarán los siguientes indicadores: a) Objetivo b) Comunicación c) Toma de decisiones.

Cuarta dimensión: Capacitación. La capacitación es clave para mantener a los trabajadores de la organización al día para responder a los nuevos cambios, el personal debe ir adquiriendo conocimientos que lo pongan a un nivel muy alto de respuesta ante los cambios del mercado y la organización, dependerá de sus conocimientos, sus habilidades innatas y la capacitación que se le pueda dar, un desempeño laboral optimo se daría si los trabajadores son los idóneos y si ellos a su vez son capaces de responder ante cual adversidad, para esta definición nos ayudaremos de la siguiente definición“ Los trabajadores competentes no lo son para siempre. Las habilidades se deterioran y pueden volverse obsoletas, por lo que necesario aprender otras nuevas” (Ibidem, p.571). Existe una relación entre la autoeficacia y el desarrollo de habilidades con el desempeño laboral de los empleados, se deberá implementar nuevas técnicas de capacitación (Na-Nan y Sanamthong, 2019, p.1)

Un desempeño laboral óptimo se creará no solo con trabajadores satisfechos, motivados y que trabajen en equipo armoniosamente sino también dependerá del nivel de conocimiento que tenga y el que pueda adquirir dentro de la empresa para poder responder ante las nuevas demandas del mercado laboral. Las capacitaciones influyen en las habilidades y la mejora del desempeño hasta cierto punto, será necesario buscar una estrategia de actualización tecnológica para mantenerse competente (E. Del Prado, 2017, p.310). El autor toma como indicadores los siguientes: a) Capacitación b) Desarrollo de habilidades c) Conocimiento.

Como apoyo para la teoría de la segunda variable tomaremos a Chiavenato (2018) quien definió al desempeño laboral como la “Manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones. El desempeño individual afecta al grupo y este condiciona el de la organización. Un desempeño excelente facilita el éxito de la organización, mientras que uno mediocre no agrega valor” (p.9) Siendo este muy importante para medir el éxito de la organización, reflejando si las estrategias de la organización están funcionando correctamente o no. En la mayoría de casos se consideraba solo al empleado individualmente pero ahora podemos ver

que se evalúa el desempeño de los equipos dentro de la organización, es el medio para notar que factores afectan al desempeño, tiene repercusión en todos los subsistemas de la gestión de recursos humanos, permite generar un juicio de valor sobre si se han aplicado adecuadamente, es imposible medir al ciento por ciento el potencial de un empleado, existen factores ambientales, culturales, sociales, económicos e ideológicos que afectan al desempeño. A partir de esto podemos definir las siguientes dimensiones a) Competencias b) Calidad de vida d) Motivación e) Comportamiento grupal e intergrupal

Primera dimensión *Competencias* “Una competencia es un conjunto de habilidades y tecnologías, y no solo una habilidad o tecnología aislada” (Ídem p.86). Lo importante es la integración de las competencias básicas las cuales son definidas como la comunicación, participación y compromiso hacia las metas de la empresa. Toda empresa debe de precisar y ubicar sus competencias básicas para poder conseguir la ventaja competitiva, que está integrado por las causas que generan que los productos y servicios sean diferenciados ante la competencia. En resumen, la competencia organizacional dependerá del conocimiento, habilidades críticas y actitudes. Entonces será fundamental tanto el entendimiento como las habilidades y capacidades del personal, para esto las competencias individuales serán el primer escalón de la construcción de una óptima competencia organizacional, esto nos da como consecuencia para lograr un óptimo desarrollo y competencia de la empresa ubicar a los empleados ante todo para asegurar la victoria de las empresas. Todas las personas son distintas y por lo tanto poseerán diferentes aptitudes físicas e intelectuales, las competencias básicas y por ende su desempeño, las organizaciones los saben e intentaran aprovechar el máximo potencial de este recurso.

Segunda dimensión *Calidad de vida* “Conjunto de acciones de una empresa que incluyen el diagnóstico e implantación de mejoras e innovaciones administrativas, tecnológicas y estructurales dentro y fuera del ambiente de trabajo, que buscan” (Ibídem p .145). Por lo tanto, la definiremos como la apreciación que tiene el trabajador sobre su vida, su contexto cultural y en relación con sus objetivos, estándares y conceptos. Es un concepto que abarca la salud física, psicológica, relaciones sociales y ambientales, esta busca una perspectiva global y ética del ser humano en su vínculo con las empresas, y es usada como una guía de las

experiencias en los centros laborales, para fomentar un alto nivel de calidad y productividad, se requerirá al personal motivado y que forme un vínculo activo en sus trabajos y el cómo los ejecutan y luego de esto reciban una recompensa equitativa a su participación.

Para ofrecer servicio con un alto nivel de respuesta no se debe de olvidar al cliente interno, el cual es el empleado, si se pone en primer lugar a los trabajadores, estos harán lo mismo y pondrán a sus consumidores en primer lugar, esto solo dependerá de cuan bien se sientan cuando trabajan en las organizaciones, por lo tanto diremos que la calidad de vida en el trabajo simboliza el grado en que los empleados de la empresa son capaces de cumplir sus necesidades por medio de si trabajo en la empresa y sentirse complacidos. Estas definiciones van tomando fuerza para especificar ciertos valores ambientales y humanos.

Tercera dimensión *Motivación* “La motivación no se puede visualizar, sino que solo puede ser observada a través de las conductas de las personas. La motivación es un constructo usado para ayudar a comprender el comportamiento humano” (Ibídem, p.118). La definiremos como que es un proceso que está sujeto a los esfuerzos de un individuo por alcanzar un determinado motivo, dependerá de las siguientes tres, el curso del esfuerzo, la intensidad del esfuerzo y la persistencia del esfuerzo, sienta estas un resultado de la interacción de determinado contexto, diremos que el grado de motivación variara entre persona y persona ya que cada una tiene diferentes jerarquías motivacionales, pero desde una perspectiva integral está incluido por tres elementos recíprocos y retroalimentativos, los cuales serán, necesidades, impulsos e incentivos.

Formando estas los procesos motivacionales, buscando satisfacer las necesidades del empleado, aunque estas son cambiantes, los estímulos de un día no serán efectivos el mes siguiente con la misma persona así que tendrán que estar enfocados a resolver necesidades y metas de cada individuo.

Cuarta dimensión *Comportamiento grupal e intergrupala* “Un grupo está compuesto por dos o más personas interdependientes que se unen o interactúan para alcanzar determinados objetivos. El comportamiento de un grupo es más que la suma de los individuos” (Ibídem, p.160). De los enunciado anteriormente podemos concluir que existen varios tipos de agrupaciones, tanto las formales como las informales, los primeros siendo creados asignando una tarea en específico, en

estos se alientan las conductas que favorecen el trabajo para lograr el objetivo de la empresa, pueden ser grupos de mando, tarea o temporales con plazos definidos; en los segundos, los informales son los que surgen de manera orgánica sin intervención externa, solo del resultado de las interacciones sociales y laborales entre las personas, en su mayoría se crean por amistad o intereses comunes, estos existen dos tipos, los grupos primarios y de interés. El objetivo de los grupos en las organizaciones es la el cómo construir grupos de alto desempeño, proporcionarles de autosuficiencia, libertar y excelencia a fin de cumplir los objetivos de la empresa. La comunicación, el liderazgo, y los grupos de equipo son cruciales para el óptimo desempeño.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de Investigación**

##### **Tipo de investigación.**

El presente estudio fue desarrollado mediante el tipo aplicado, debido a que el objetivo de esta tiene el propósito de detectar los resultados y los medios a través del cual se logra sustituir una necesidad comprobada y particular (Concytec 2018).

##### **Diseño de investigación.**

Es transversal y según Hernández *et. al.* (2014), tiene la potestad de adquirir datos para que sean analizados y por ende permitir poner en manifiesto el vínculo que encontramos entre las variables de estudio al ser expuestas nos provee una información precisa en lo que se relación a lo que ha sido dispuesto en la presente investigación, debido a lo expuesto, las concepciones generadas dan un planteamiento más extenso para una establecida correspondencia entre dichas variables.

##### **Nivel de la Investigación.**

La presente investigación está situada bajo el tipo de modelo de exploración Descriptivo-Correlacional, en el cual podemos contemplar que la finalidad y beneficio será el de mantener con exactitud el cómo cierta variable muestra un comportamiento identificando el proceso de la otra variable asociada e indicada en el estudio , en donde podemos observar el cómo se estudia la realidad en determinado instante dado a todos los modelos estratificados que se alcanzan y llegados a dicho punto se puede examinar las irregularidades de la realidad (Cazau, 2006).

##### **Enfoque de la investigación.**

Es cuantitativo puesto que pretende sostener la certidumbre de las conjeturas realizadas, en lo expresado por Bonilla y Rodríguez (1997) el tipo de enfoque mencionado está basado en el paradigma positivista debido a que emplea una metodología que se sirve de los modelos de ciencias exactas y naturales, debido a que emplea las ciencias estadísticas con el fin de sostener la comprensión de la totalidad de la investigación, por medio de muestras de los que se vale la estadística

para generar comprensión la cual abarca la totalidad de la investigación a través de muestras, de acuerdo con lo expresado por los autores, los métodos estadísticos producen resultados fiables conforme al estudio realizado, la contribución brindada nos sirve para comprender estadísticamente un resultado idóneo.

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Variable.**

En conformidad con Hernández *et.al* (2010) las variables de estudio posibilitan el disponer factores que aporten diferentes opciones la cual nos dará alternativas en la que ajustamos de manera óptima los formatos instaurados para proporcionar el resultado más eficaz y en consecuencia a estos elegir las apreciaciones que serán decisivas las cuales incrementaran las probabilidades idóneas y brindar un resultado adecuado. Según lo comprendido en el presente informe dispondremos de las siguientes variables, siendo la variable primera variable de estudio e independiente, la gestión de recursos humanos y como la segunda variable de estudio y dependiente, el desempeño laboral.

#### ***Definición conceptual de la variable gestión de recursos humanos.***

En lo definido por el autor Chiavenato (2017) “Planeación, organización y manejo de las habilidades que promueven el desempeño adecuado de trabajadores, al mismo tiempo que las entidades formula un medio que ayude a los individuos a alcanzar dichos objetivos personales conectados de manera directa o no directa con su labor” (p.104).

#### ***Definición operacional de la variable gestión de recursos humanos.***

Es definida como, las medidas de gestión administrativa y social las cuales tienen como objetivo mejorar la participación del trabajador y a la vez su inclusión en la institución para poder incrementar en el crecimiento de esta, a su vez esta se divide en cinco procesos básicos las cuales son: integrar, organizar, retener, desarrollar a los trabajadores, estos procesos están interconectados y son interdependientes entre sí, siendo estos subsistemas del ecosistema de la gestión de recursos humanos.

#### ***Indicadores de gestión de recursos humanos.***

Presenta 9 indicadores que se han tomado en cuenta: Reclutamiento, Selección de personal, Planeación de RRHH, Socialización organizacional, remuneración,

Higiene y protección, capacitación, crecimiento del personal y crecimiento organizacional.

#### ***Escala de medición.***

El presente trabajo de investigación fue realizado mediante la escala Likert, el cual será trabajado con las encuestas, de igual manera se trabajará con datos ordinales, los cuales poseerán los siguientes valores siendo el uno equivalente a “Totalmente en desacuerdo” dos a “En desacuerdo” tres a “Neutral” Cuatro a “De acuerdo” y cinco a “Totalmente de acuerdo”.

#### ***Definición conceptual Variable desempeño laboral.***

Según Robbins y Judge (2017) “Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de tareas administrativas. Aquí se incluye la mayoría de tareas en una descripción de puestos convencional” (p.576).

#### ***Definición operacional de desempeño laboral.***

Definida como la realización de las funciones por parte del trabajador, dependiendo esta de sus particularidades particulares, entre estas primarían su capacidad, habilidad, necesidad y cualidad el cual ejerce una influencia reciproca con la condición de la ocupación de una empresa, de forma eficiente, con el propósito de llevar a cabo los objetivos anticipados previamente.

#### ***Indicadores.***

El desempeño laboral tiene 12 indicadores que se han tomado en cuenta: Ambiente, Salario e incentivos, Resultados, Motivación, Trato, Reconocimiento, Objetivo, Comunicación, Toma de decisiones, Capacitación, Desarrollo de habilidades y conocimiento.

#### ***Escala de medición.***

El presente trabajo de investigación fue realizado mediante la escala Likert, el cual será trabajado con las encuestas, de igual manera se trabajará con datos ordinales, los cuales poseerán los siguientes valores siendo el uno equivalente a “Totalmente en desacuerdo” dos a “En desacuerdo” tres a “Neutral” Cuatro a “De acuerdo” y cinco a “Totalmente de acuerdo”.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población.**

Se refiere a individuos, objetos, residencias y demás los cuales habiten en determinado lugar y tengan las mismas características (Valderrama, 2013). En el presente estudio nuestra población consistirá en 33 médicos de un hospital de Lima.

#### ***Criterios de inclusión***

Se considera estrictamente solo al personal médico que trabaje con los pacientes de manera directa, de los cuales se tuvo una contribución voluntaria y un incondicional apoyo además del apoyo al realizar las encuestas de manera anónima y con respuestas con la mayor transparencia y brevedad.

#### ***Criterios de exclusión.***

No se consideró al personal médico los cuales laboran en las áreas administrativas, de los cuales no se tuvo una contribución voluntaria y un incondicional apoyo además del apoyo al realizar las encuestas de manera anónima y con respuestas con la mayor transparencia y brevedad.

#### ***Muestra.***

Mendoza et. alt. (2014), la define como un grupo o fracción de la población el cual tiene semejanzas en cualidad o característica. Para el presente estudio contaremos con una muestra censal menor a 100 unidades.

#### ***Muestreo.***

En lo manifestado por Cordero (2015) se define muestreo como un procedimiento mediante el que se concluyen los verdaderos valores de comportamiento de determinada población, con la ayuda del conocimiento generado con una muestra de esta. En el presente estudio será del tipo muestreo no probabilístico, dicho resultado representará la totalidad de 34 médicos del área de emergencia de un hospital de Lima.

#### ***Unidad de análisis.***

La formulación de la definición de Hernández (*et. al.*, 2014) es la unidad de análisis nos indicara sobre quien se van a ejecutar las mediciones, es decir los participantes o colaboradores que en ultimas instancia van a ser aplicados por los instrumentos de medición (p.183) Para el presente estudio se tomó como unidad de análisis al área de emergencia de un hospital de Lima

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

#### **Técnicas de recolección de datos.**

Se aplicó como el instrumento del cuestionario con contenido de preguntas con diversas respuestas, mediante la cual generar información relevante con referente a la investigación y, es aquel conjunto de interrogantes que guardan vinculación con una o más variables que se pretenda cuantificar. (Hernández et al., 2014). Por medio de esta herramienta se identificará la calidad de la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal médico.

#### **Instrumentos de la recolección de datos.**

El instrumento por emplear será el cuestionario, el cual contendrá 60 preguntas (Behar, 2008, pág., 64). Para el presente estudio será empleado el método con la Escala de Likert, que permite saber las reacciones de la muestra (Hernández et al., 2014, pág., 238). Dicha escala nos propicia cuantificar las actitudes, el grado o el nivel de aceptación de cada persona encuestada quien indicará respuestas que luego clasificaremos.

#### **Validez de instrumento.**

Escala de cuantificación que muestra propiedades esenciales mas no parecidas. En las cuales una escala combinada puede brindar resultados aceptables, al igual que una escala que mide indiscriminadamente otras variables que recién se unen (Behar, 2015, pág., 73). Bajo la apreciación de los expertos en la metodología de investigación se consultara la validez de tal instrumento recaerá sobre ellos sobre el dominio de la información contemplada para el posterior análisis.

#### **Confiabilidad de instrumento.**

La Confiabilidad cuenta con un rango el cual es brindado al mismo que el objeto o parte de parecidos resultados los cuales ayudan a identificar el rango de confiabilidad. (Mendoza et.al, 2014, pág. 200). Esta cuenta con la habilidad de juzgar la evaluación que se muestra entre resultados (Behar, 2008, pág., 73). Su alfa de Cronbach muestra un valor entre 0-1 en el cual el primer valor denota una confiabilidad nula y el 1 totalmente confiable todo esto podrá ser expresado por medio del sistema SPSS, según el mismo autor. Es así que para alcanzar dicha confiabilidad se pasara a valorar el alfa de Cronbach del cuestionario efectuado a 34 especialidad en la salud del servicio de emergencia del nosocomio de la capital peruana donde se podrá ver el rango de confiabilidad del actual trabajo y para esto es fundamental emplear el sistema antes mencionado.

### **3.5. Procedimiento**

Para llevar a cabo el levantamiento de información se solicitara autorización a la jefa del área de operaciones. Esta encuesta se llevó a cabo en el mes de mayo del 2020.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para efectos de efectuar este proceso se ha considerado el análisis Descriptivo Univariado, Análisis Descriptivo Bivariado, Pruebas de Normalidad, Análisis Inferencial Bivariado.

### **3.7. Aspectos éticos**

Bajo esta investigación se tratarán la similitud, veracidad y revisión del contenido presentado, la validación de la misma será procesada bajo el software *turnitin* el mismo que protege a la información y a su vez sirve de consultora para evadir contenidos de imitación, plagio o copia de otras investigaciones que estén bajo las bases de datos del software mencionado, para de esta manera demostrar singularidad, originalidad y autenticidad de la elaboración del estudio. De la misma manera se da a informar que en este documento se usan están adecuadamente respecto a la normativa actual, los recursos que son usados en esta investigación están formulados de tal manera que sean de uso para futuros trabajos de investigación, reflejando veracidad sobre los mismos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva univariada

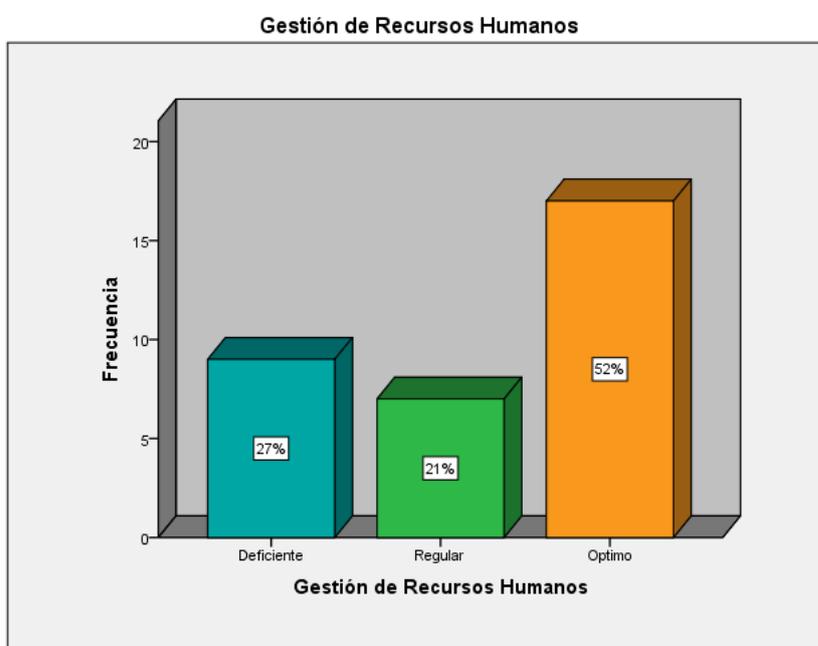
Tabla 1

*Frecuencia de la variable gestión de recursos humanos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	27,3	27,3	27,3
	Regular	7	21,2	21,2	48,5
	Optimo	17	51,5	51,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Figura 1

*Frecuencia de la variable gestión de recursos humanos*



*Nota.* De acuerdo a la tabla 1 y la figura 1, del 100% de los encuestados; el 52.00% de los encuestados consideran que la gestión de recursos humanos en el área de emergencia de un hospital de Lima es óptimo, así mismo el 27.00% manifestaron que la gestión de recursos humanos es deficiente, por otro lado, el 21.00% de los encuestados manifestaron que la gestión de recursos humanos es regular. Es decir, las políticas de recursos humanos no se encuentran bien definidas, generando una percepción ambigua.

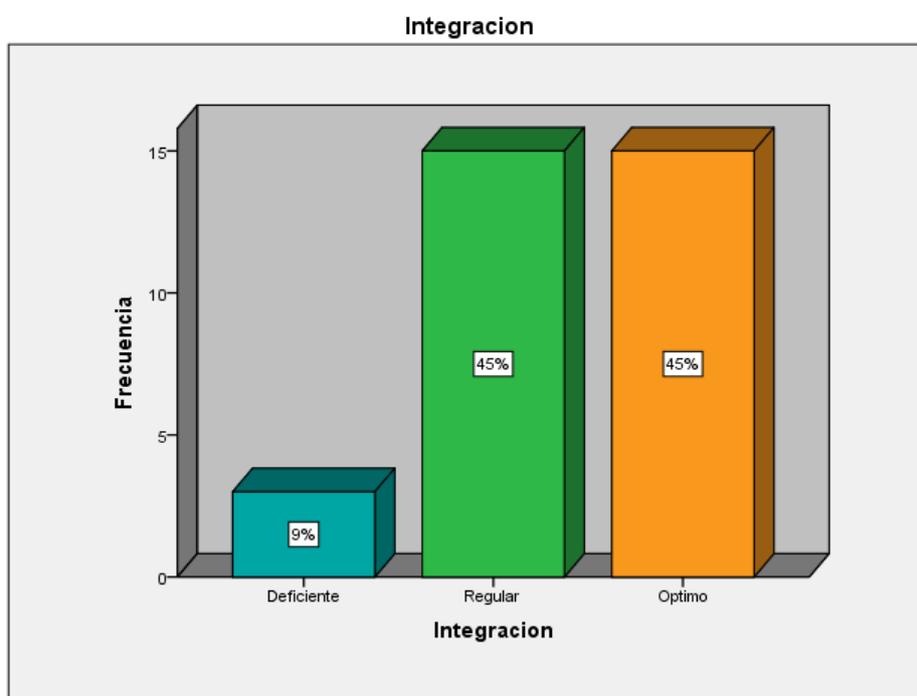
Tabla 2

*Frecuencia de la dimensión la dimensión provisión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	9,1	9,1	9,1
	Regular	15	45,5	45,5	54,5
	Optimo	15	45,5	45,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Figura 2

*Frecuencia de la dimensión la dimensión provisión*



*Nota.* De acuerdo a la tabla 2 y la figura 2, del 100% de los encuestados; el 45.00% de los encuestados consideran que la integración en el área de emergencia de un hospital de Lima es óptimo, así mismo el 45.00% manifestaron que la integración es regular, por otro lado, el 9.00% de los encuestados manifestaron que la integración es deficiente. Esto quiere decir que el personal médico considera que las políticas de integración son regulares, sin llegar a ser óptimo que es lo que se desea.

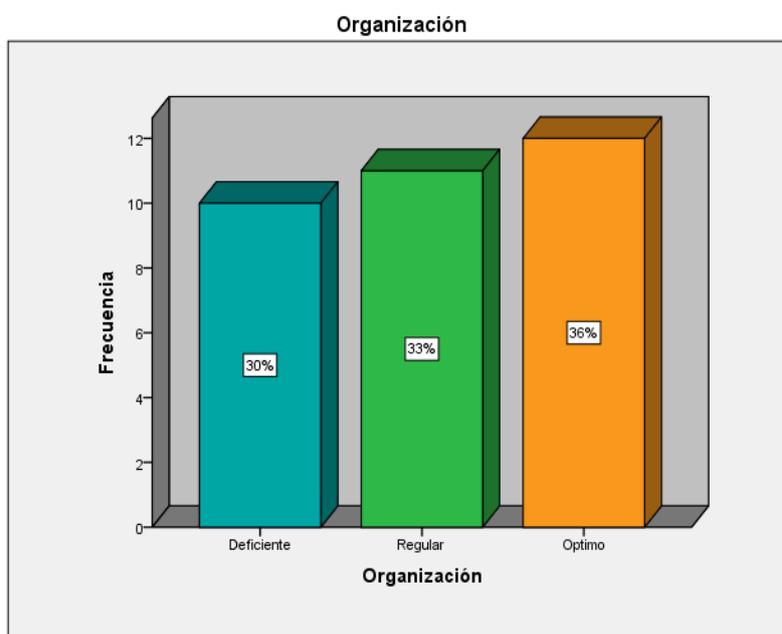
Tabla 3

*Frecuencia de la dimensión organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	30,3	30,3	30,3
	Regular	11	33,3	33,3	63,6
	Optimo	12	36,4	36,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Figura 3

*Frecuencia de la dimensión organización*



*Nota.* De acuerdo a la tabla 3 y la figura 3, del 100% de los encuestados; el 36.00% de los encuestados consideran que la organización en el área de emergencia de un hospital de Lima es óptimo, así mismo el 33.00% manifestaron que la organización es regular, por otro lado, el 30.00% de los encuestados manifestaron que la organización es deficiente. Se puede observar que el nivel de organización es mediocre yendo hacia deficiente lo cual genera incertidumbre en el personal.

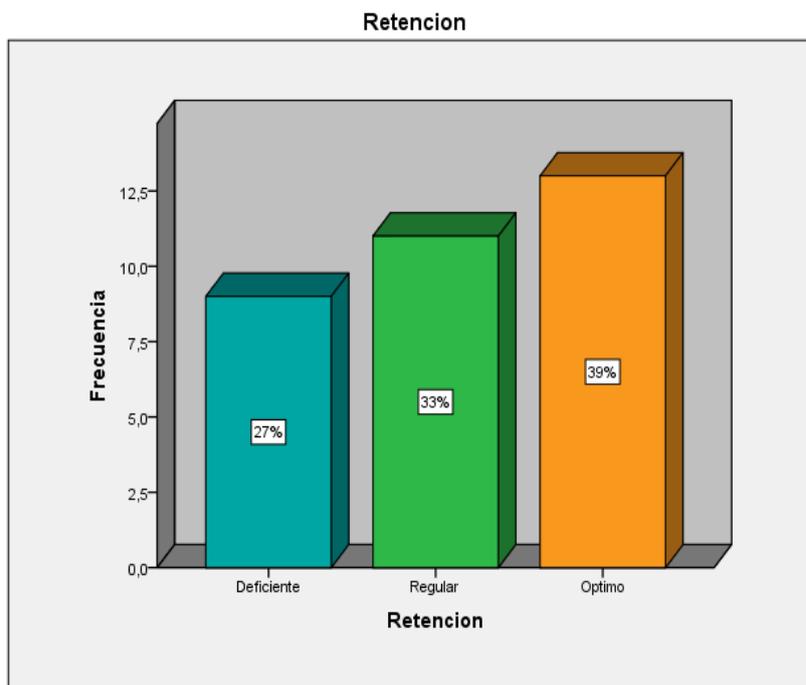
Tabla 4

*Frecuencia de la dimensión retención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	27,3	27,3	27,3
	Regular	11	33,3	33,3	60,6
	Optimo	13	39,4	39,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Figura 4

*Frecuencia de la dimensión retención*



*Nota.* De acuerdo a la tabla 4 y la figura 4, del 100% de los encuestados; el 39.00% de los encuestados consideran que la retención en el área de emergencia de un hospital de Lima es óptimo, así mismo el 33.00% manifestaron que la retención es regular, por otro lado, el 27.00% de los encuestados manifestaron que la retención es deficiente. Se evidencia que hay una tendencia creciente las políticas de retención, pero siendo insuficientes para poder retener al personal, ocasionando incertidumbre.

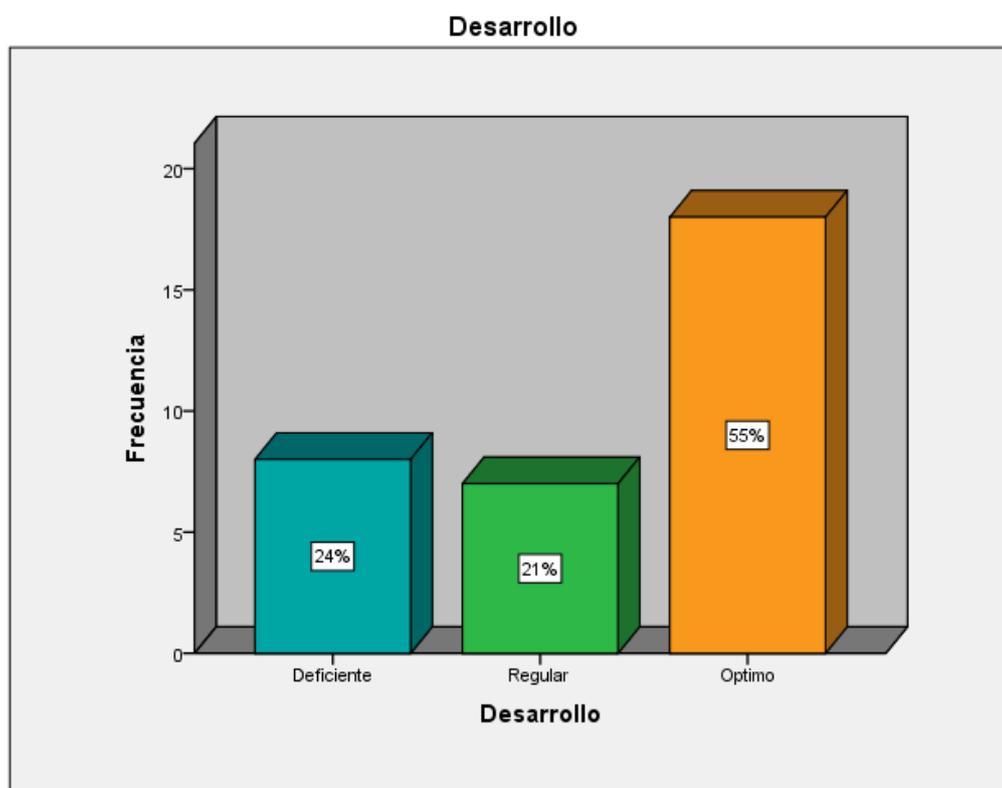
Tabla 5

*Frecuencia de la dimensión desarrollo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	24,2	24,2	24,2
	Regular	7	21,2	21,2	45,5
	Optimo	18	54,5	54,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Figura 5

*Frecuencia de la dimensión desarrollo*



*Nota.* De acuerdo a la tabla 4 y la figura 4, del 100% de los encuestados; el 55.00% de los encuestados consideran que el desarrollo en el área de emergencia de un hospital de Lima es óptimo, así mismo el 21.00% manifestaron que el desarrollo es regular, por otro lado, el 24.00% de los encuestados manifestaron que el desarrollo es deficiente. Se observa que se considera en su mayoría un óptimo desarrollo, pero solo ligeramente más de la mitad, será necesario consolidar las políticas de desarrollo.

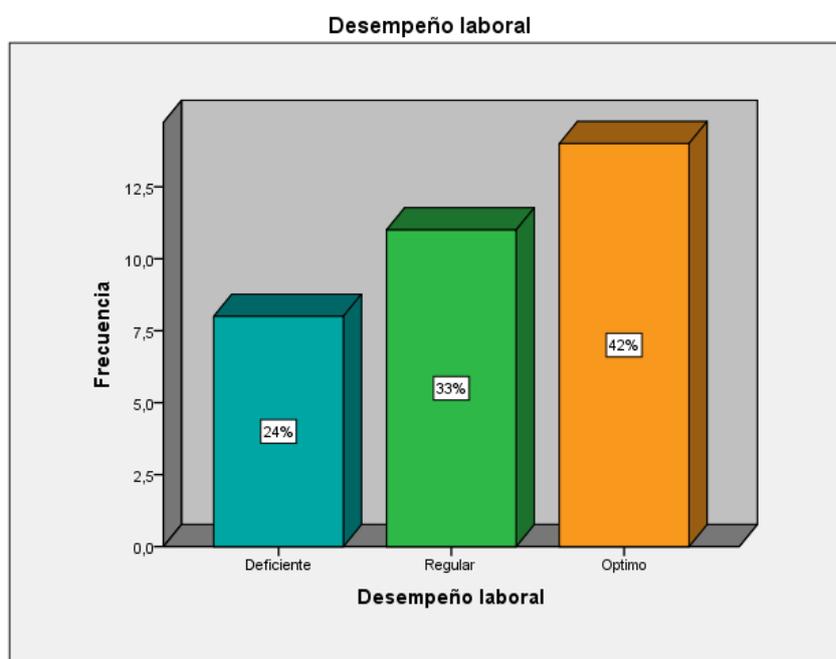
Tabla 6

*Frecuencia de la variable desempeño laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	24,2	24,2	24,2
	Regular	11	33,3	33,3	57,6
	Optimo	14	42,4	42,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Figura 6

*Frecuencia de la variable desempeño laboral*



*Nota.* De acuerdo a la tabla 6 y la figura 6, del 100% de los encuestados; el 42.00% de los encuestados consideran que el desempeño laboral en el área de emergencia de un hospital de Lima es óptimo, así mismo el 33.00% manifestaron que el desempeño laboral es regular, por otro lado, el 24.00% de los encuestados manifestaron que el desempeño laboral es deficiente, se evidencia que el desempeño laboral es mediocre lo cual genera que la productividad disminuya.

## 4.2. Estadística descriptiva bivariada

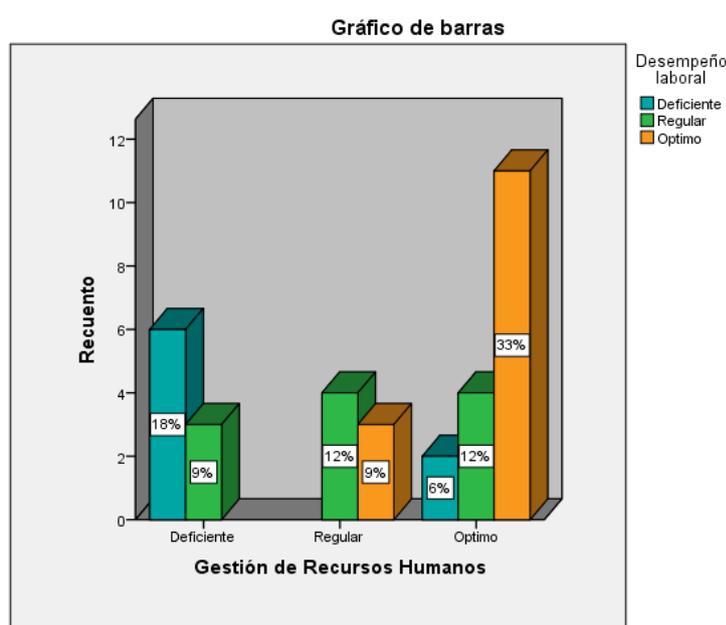
Tabla 7

*Cruce de variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Deficiente	Regular	Optimo	
Gestión de Recursos Humanos	Deficiente	18,2%	9,1%		27,3%
	Regular		12,1%	9,1%	21,2%
	Optimo	6,1%	12,1%	33,3%	51,5%
Total		24,2%	33,3%	42,4%	100,0%

Figura 7

*Cruce de variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral*



*Nota.* De acuerdo a la tabla 7 y la figura 7, del 100% de los clientes encuestados del área de emergencia de un hospital de Lima; el 33,30% manifestó que el cruce de las variables recursos humanos y desempeño laboral resulto ser optimo; también se determinó que el 18,20% manifestó que el cruce de las variables recursos humanos y desempeño laboral resulto en un nivel deficiente; sin embargo, el 12,10% manifestó que el cruce de las variables recursos humanos y desempeño laboral resulto en un nivel regular. Con ello se evidencia que, debido a múltiples factores, se está generando un desempeño laboral mediocre, por eso es percibido de manera parcialmente óptima.

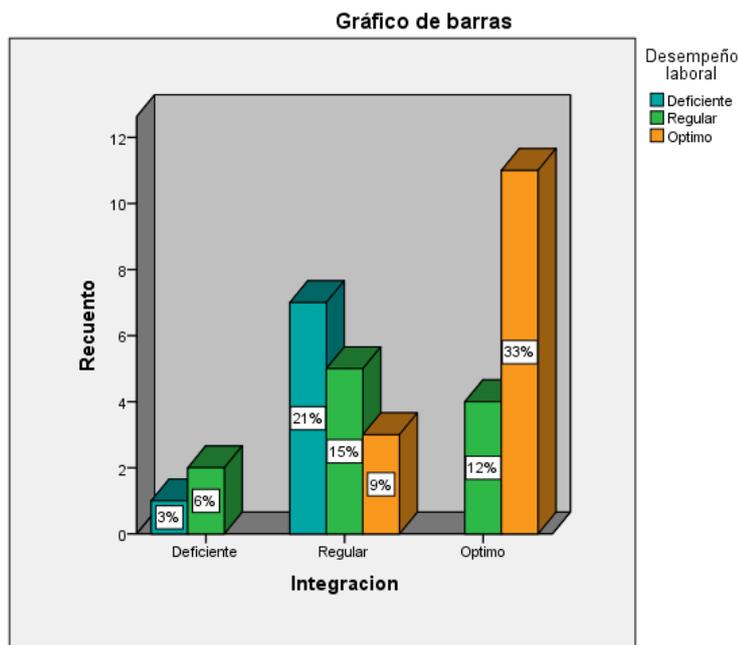
Tabla 8

*Cruce de la dimensión provisión y la variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Deficiente	Regular	Optimo	
Integración	Deficiente	3,0%	6,1%		9,1%
	Regular	21,2%	15,2%	9,1%	45,5%
	Optimo		12,1%	33,3%	45,5%
Total		24,2%	33,3%	42,4%	100,0%

Figura 8

*Cruce de la dimensión provisión y la variable desempeño laboral*



*Nota.* De acuerdo a la tabla 8 y la figura 8, del 100% de los clientes encuestados del área de emergencia de un hospital de Lima; el 33.30% manifestó que el cruce de la variable recursos humanos y la dimensión provisión resulto ser optimo; también se determinó que el 15.20% manifestó que el cruce de la variable recursos humanos y la dimensión integración resulto en un nivel regular; sin embargo, el 3.00% manifestó que el cruce de la variable recursos humanos y la dimensión integración resulto en un nivel deficiente.

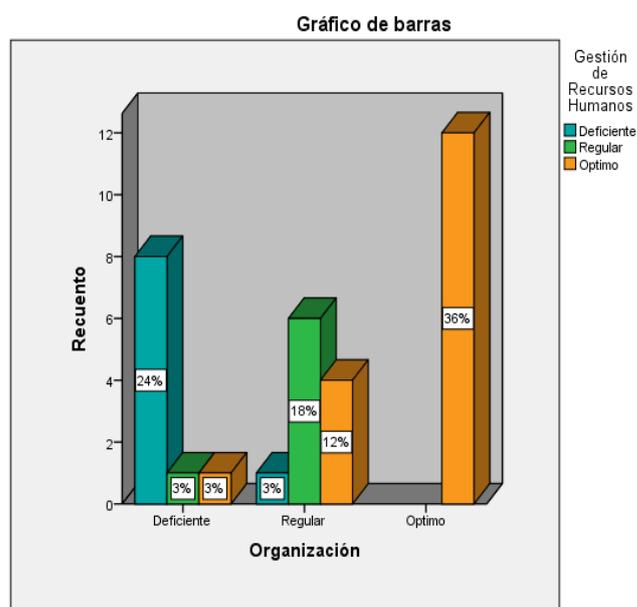
Tabla 9

*Cruce de la dimensión organización y la variable gestión de recursos humanos*

		Gestión de Recursos Humanos			Total
		Deficiente	Regular	Optimo	
Organización	Deficiente	24,2%	3,0%	3,0%	30,3%
	Regular	3,0%	18,2%	12,1%	33,3%
	Optimo			36,4%	36,4%
Total		27,3%	21,2%	51,5%	100,0%

Figura 9

*Cruce de la dimensión organización y la variable gestión de recursos humanos*



*Nota.* De acuerdo a la tabla 9 y la figura 9, del 100% de los clientes encuestados del área de emergencia de un hospital de Lima; el 36.40% manifestó que el cruce de la variable recursos humanos y la dimensión organización resulto ser optimo; también se determinó que el 24.20% manifestó que el cruce de la variable recursos humanos y la dimensión organización resulto en un nivel deficiente; sin embargo, el 18.20% manifestó que el cruce de la variable recursos humanos y la dimensión organización resulto en un nivel regular.

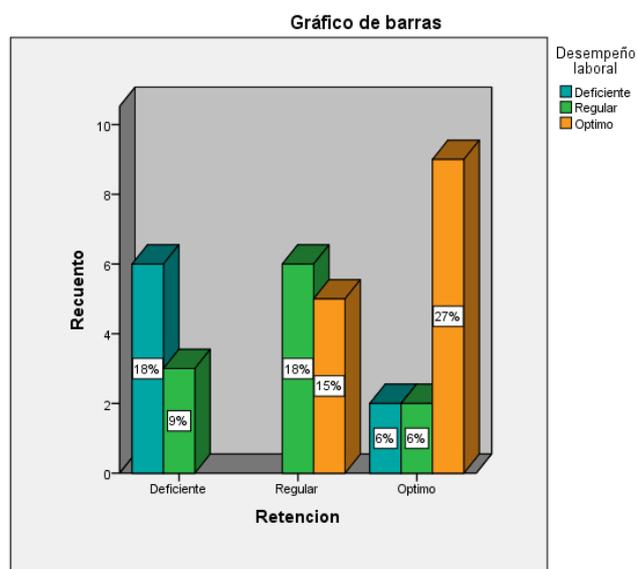
Tabla 10

*Cruce de la dimensión retención y la variable gestión de recursos humanos*

		Desempeño laboral			Total
		Deficiente	Regular	Optimo	
Retención	Deficiente	18,2%	9,1%		27,3%
	Regular		18,2%	15,2%	33,3%
	Optimo	6,1%	6,1%	27,3%	39,4%
Total		24,2%	33,3%	42,4%	100,0%

Figura 10

*Cruce de la dimensión retención y la variable gestión de recursos humanos*



*Nota.* De acuerdo a la tabla 9 y la figura 9, del 100% de los clientes encuestados del área de emergencia de un hospital de Lima; el 27.30% manifestó que el cruce de la variable recursos humanos y la dimensión retención resulto ser optimo; también se determinó que el 18.20% manifestó que el cruce de la variable recursos humanos y la dimensión retención resulto en un nivel deficiente; sin embargo, el 18.20% manifestó que el cruce de la variable recursos humanos y la dimensión retención resulto en un nivel regular.

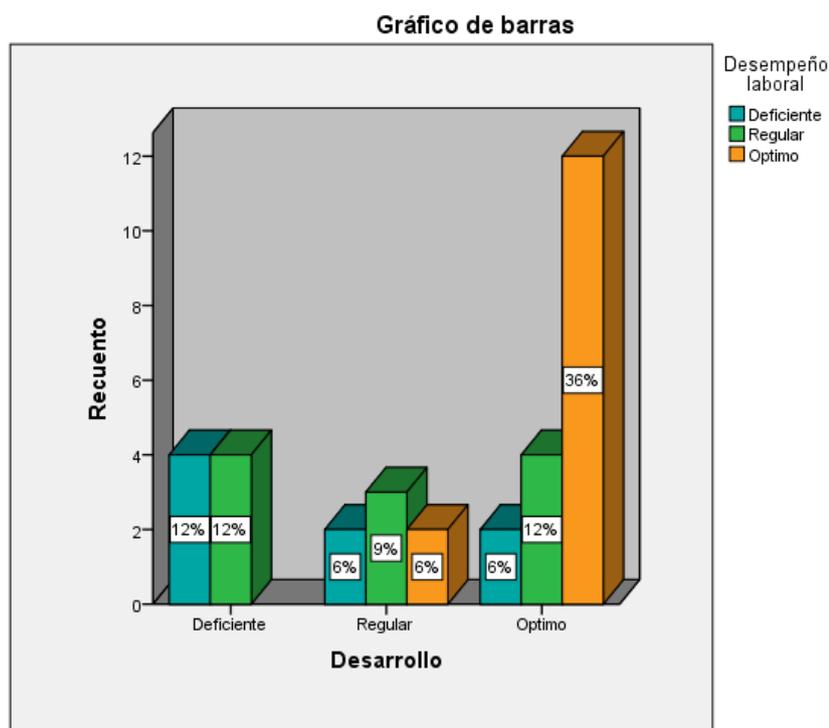
Tabla 11

*Cruce de la dimensión desarrollo y la variable gestión de recursos humanos*

		Desempeño laboral			Total
		Deficiente	Regular	Optimo	
Desarrollo	Deficiente	12,1%	12,1%		24,2%
	Regular	6,1%	9,1%	6,1%	21,2%
	Optimo	6,1%	12,1%	36,4%	54,5%
Total		24,2%	33,3%	42,4%	100,0%

Figura 11

*Cruce de la dimensión retención y la variable gestión de recursos humanos*



*Nota.* De acuerdo a la tabla 9 y la figura 9, del 100% de los clientes encuestados del área de emergencia de un hospital de Lima; el 36.40% manifestó que el cruce de la variable recursos humanos y la dimensión desarrollo resulto ser optimo; también se determinó que el 12.10% manifestó que el cruce de la variable recursos humanos y la dimensión desarrollo resulto en un nivel deficiente; sin embargo, el 9.10% manifestó que el cruce de la variable recursos humanos y la dimensión desarrollo resulto en un nivel regular.

### 4.3. Prueba de normalidad

Tabla 11

*Hipótesis estadística*

Ho:	Sig.	<	0,05	Los datos no siguen una distribución normal.
Ha:	Sig.	>	0,05	Los datos siguen una distribución normal.

Tabla 12

*Test de normalidad de datos*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Recursos Humanos	,212	33	,001	,897	33	,004
Integración	,148	33	,063	,956	33	,193
Organización	,143	33	,085	,924	33	,024
Retención	,114	33	,200*	,949	33	,121
Desarrollo	,157	33	,037	,907	33	,008
Desempeño laboral	,137	33	,120	,948	33	,120

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota.* En la tabla 12, la prueba de normalidad para determinar la bondad de ajuste de las distribuciones para las variables gestión de recurso humanos y desempeño laboral; así como para las dimensiones, se determinó aplicar la prueba Kolmogorov-Smirnov por ser una muestra con 33 elementos > a 30 elementos de estudio; dando como resultado en algunos casos el valor es menor a 0,05 y en otros casos mayores a 0,05; por lo tanto, los datos de las variables y dimensiones no siguen una distribución normal. En consecuencia, se aplicó el estadígrafo Pearson y el estadígrafo Taub de Kendall para evaluar el grado de correlación entre las variables y dimensiones del estudio.

Tabla 13

*Niveles de correlación bilateral*

Rango	Relación
-0.91 <sub>a</sub> -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 <sub>a</sub> -0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 <sub>a</sub> -0.75	Correlación negativa considerable.
-0.11 <sub>a</sub> -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 <sub>a</sub> -0.10	Correlación negativa débil.
0.00	No existe correlación.
+0.01 <sub>a</sub> +0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 <sub>a</sub> +0.50	Correlación positiva media
+0.51 <sub>a</sub> +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 <sub>a</sub> +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 <sub>a</sub> +1.00	Correlación positiva perfecta.

*Fuente:* tomado de la revista científica movimiento científico,8(1), p.100.Mondragòn, M. (2014).

#### 4.4. Análisis estadístico inferencial bivariada

##### ***Prueba de hipótesis general***

##### ***Hipótesis estadística.***

- Ho: No existe relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal médico del área de emergencia un hospital de Lima.
- Ha: Existe relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal médico del área de emergencia un hospital de Lima.

Tabla 14

*Prueba de hipótesis general*

			<b>Correlaciones</b>	
			Gestión de Recursos Humanos	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Gestión de Recursos Humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,540**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	33	33
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,540**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	33	33

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

*Nota.* Se encontró que la relación entre las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral es significativa al nivel de 0,540 positivo; por lo tanto, se puede inducir que existe correlación positiva considerable entre las variables de estudio.

Manifiesta una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, que, a mayor injerencia del fenómeno de la gestión de recursos humanos, mayor será el impacto en el desempeño laboral en beneficio del área de emergencia de un hospital de Lima.

*Decisión.* De acuerdo al *Sig. (Bilateral)*=0.001<0,05 indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; afirmando que, si existe relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal médico del área de emergencia de un hospital de Lima.

### **Prueba de hipótesis específica 1.**

#### ***Hipótesis estadística***

Ho: No existe relación entre la provisión de los recursos humanos y el desempeño laboral del personal médico del área de emergencia un hospital de Lima

Ha: Existe relación entre la provisión de los recursos humanos y el desempeño laboral del personal médico del área de emergencia un hospital de Lima

Tabla 15

#### *Prueba de hipótesis específica 1*

		<b>Correlaciones</b>	
		Provisión	Desempeño laboral
Integración	Correlación de Pearson	1	,581**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	33	33
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,581**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	33	33

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

*Nota.* Se encontró que la relación entre las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral es significativa al nivel de 0,581 positivo; por lo tanto, se puede inducir que existe correlación positiva considerable entre la variable desempeño laboral y la dimensión integración. Manifiesta una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, que a mayor injerencia del fenómeno integración, mayor será el impacto en el desempeño laboral en beneficio del área de emergencia de un hospital de Lima.

*Decisión.* De acuerdo al *Sig. (Bilateral)*=0.000<0,05 indica que se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; afirmando que, si existe relación entre la dimensión integración y el desempeño laboral del personal médico del área de emergencia de un hospital de Lima.

## Prueba de hipótesis específica 2.

### *Hipótesis estadística*

Ho: No existe relación entre la organización de los recursos humanos y el desempeño laboral del personal médico del área de emergencia un hospital de Lima

Ha: Existe relación entre la organización de los recursos humanos y el desempeño laboral del personal médico del área de emergencia un hospital de Lima

Tabla 16

### *Prueba de hipótesis específica 2*

		Correlaciones	
		Organización	Desempeño laboral
Organización	Correlación de Pearson	1	,451**
	Sig. (bilateral)		,009
	N	33	33
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,451**	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	33	33

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

*Nota.* Se encontró que la relación entre las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral es significativa al nivel de 0,451 positivo; por lo tanto, se puede inducir que existe correlación positiva media entre la variable desempeño laboral y la dimensión organización. Manifiesta una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, que a mayor injerencia del fenómeno organización, mayor será el impacto en el desempeño laboral en beneficio del área de emergencia de un hospital de Lima.

*Decisión.* De acuerdo al *Sig. (Bilateral)=0.009<0,05* indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; afirmando que, si existe relación entre la dimensión organización y el desempeño laboral del personal médico del área de emergencia de un hospital de Lima.

### Prueba de hipótesis específica 3.

#### **Hipótesis estadística**

Ho: No existe relación entre la retención de los recursos humanos y el desempeño laboral del personal médico del área de emergencia un hospital de Lima

Ha: Existe relación entre la retención de los recursos humanos y el desempeño laboral del personal médico del área de emergencia un hospital de Lima

Tabla 17

#### *Prueba de hipótesis específica 3*

Correlaciones			
		Retención	Desempeño laboral
Retención	Correlación de Pearson	1	,579**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	33	33
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,579**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	33	33

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

*Nota.* Se encontró que la relación entre las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral es significativa al nivel de 0,579 positivo; por lo tanto, se puede inducir que existe correlación positiva considerable entre la variable desempeño laboral y la dimensión retención. Manifiesta una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, que a mayor injerencia del fenómeno retención, mayor será el impacto en el desempeño laboral en beneficio del área de emergencia de un hospital de Lima.

*Decisión.* De acuerdo con el *Sig. (Bilateral)=0.000<0,05* indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; afirmando que, si existe relación entre la dimensión retención y el desempeño laboral del personal médico del área de emergencia de un hospital de Lima.

## Prueba de hipótesis específica 4.

### *Hipótesis estadística*

Ho: No existe relación entre el desarrollo de los recursos humanos y el desempeño laboral del personal médico del área de emergencia un hospital de Lima

Ha: Existe relación entre el desarrollo de los recursos humanos y el desempeño laboral del personal médico del área de emergencia un hospital de Lima

Tabla 18

### *Prueba de hipótesis específica 4*

<b>Correlaciones</b>				
			Desarrollo	Desempeño laboral
Taub de Kendall	Desarrollo	Coeficiente de correlación	1,000	,512**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	33	33
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,512**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	33	33

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

*Nota.* Se encontró que la conexión entre las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral es significativa al nivel de 0,512 positivo; por consiguiente, podemos concluir que existe correlación positiva considerable entre la variable desempeño laboral y la dimensión desarrollo. Declara una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, que a mayor injerencia del fenómeno desarrollo, mayor será el impacto en el desempeño laboral en beneficio del área de emergencia de un hospital de Lima.

*Decisión.* De acuerdo al *Sig. (Bilateral)*=0.001<0,05 indica que se desestima la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; afirmando que, si existe relación entre la dimensión desarrollo y el desempeño laboral del personal médico del área de emergencia de un hospital de Lima.

## V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como meta determinar la relación entre las variables de estudio, en este caso gestión de recursos humanos y su relación estadística, teórica, y conceptual con desempeño laboral del área emergencia de un hospital 2020. De lo mencionado para el éxito de esta, se sostuvo que acudir a información teórica, estadística inferencial e información de previos trabajos de investigación, para lograr la verificación de la relación que existen entre las mencionadas, de igual manera la formulación de los objetivos específicos y así lograr la identificación de las relaciones de la variable independiente con sus respectivas dimensiones, estableceremos por lo tanto la relación entre la provisión, desarrollo, organización y retención con el desempeño laboral, con lo cual se verificaría la relación entre la estructura interna de la gestión de recursos humanos y desempeño laboral, posteriormente llevarlas a discusión, exponiendo cada una y luego su respectiva contrastación con nuestras hipótesis ya planteadas, dicha discusión se planteara con información externa a la teórica usada para el planteamiento.

En primera instancia debemos empezar con el planteamiento de la hipótesis general, y a su vez contrastar sus datos generados con nuestro marco teórico y el posterior análisis estadístico, el cual confirmaría matemáticamente lo planteado previamente, el planteamiento de la hipótesis general sostuvo de finalidad evidenciar que existe relación entre las variables de estudio, gestión de recursos humanos y desempeño laboral. Mediante nuestro análisis estadístico descriptivo se llego a los resultados siguientes, los cuales informarían que un 27% expreso que la gestión de recursos humano es regular, mientras que un 21% declaro que es ineficaz, finalmente el 52% llego a la conclusión de que es idónea, mientras que para un análisis estadístico más profundo usamos la estadística inferencial, mediante la cual se generó un coeficiente de correlación de 0,540, según el estadígrafo Rho de Spearman como prueba paramétrica y un Sig.(Bilateral) = 0,001, de estos resultados inferencial llegaremos a la conclusión de desestimar la hipótesis nula, y por lo tanto la aprobación de la variable gestión de recursos humanos en nuestra unidad de estudio analizada. La sustentación de nuestros resultados se basan en la teoría del autor Chiavenato (2017) el cual asevero que la gestión de recursos humanos se define como control de técnicas capaces de fomentar una

ocupación idónea, donde la organización será el ente que asistirá a los individuos con su crecimiento personal y profesional de manera directa o indirecta, así mismo debe ser capaz de planear, organizar y controlar a gestión de los individuos. También alude a Robbins y Judge (2017), quien afirma que se refiere al desempeño de deberes y responsabilidades que contribuyen a la creación de bienes o servicios, o al desempeño de deberes administrativos. Podemos inferir de los resultados estadísticos que estos justifican la conexión entre las variables de análisis siendo calculable o cuantificable su relación, puesto que contando con una gestión de recursos humanos estructurada de manera correcta, nos permita obtener un desempeño laboral idóneo, se deberán crear las estrategias propicias dado el contexto para permitir el éxito institucional, bajo las estrategias correctas el personal médico involucrado en este estudio, podrá desempeñarse de manera óptima, lo cual servirá para aumentar la productividad, los alcances mencionados dependerán del contexto en el que se encuentre, debido a ello debemos aludir a un contexto internacional en el cual se pueda demostrar la correlación bajo un contexto ideológico y económico distinto, dicho esto citaremos un resultado de una investigación previamente estudiado, en este caso Zeballos (2019), el cual pese a estar sustentada en un contexto distinto, estudia nuestras variables planteadas, se busca analizar sus variables de análisis mediante estadística inferencial, mediante la prueba de Chi cuadrado, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,687; y un Sig. (Bilateral) = 0,000, de esta manera se comprueban los datos necesarios y los cuales tienen significancia debido al sustento teórico del autor Chiavenato(2000), dicho autor nos exhorta la importancia de la gestión de talento humano, además nos indica que es la conducta de los empleados enfocada en diversos procesos que se emplean con la finalidad de contribuir al crecimiento de las empresas que posean gran entendimiento del talento humano. También en Robbins (1998) quien señaló el desempeño laboral como el grado de realización definida, con plazos preestablecidos por la empresa u organización, tales metas definidas generaran una motivación extra debido a que tendrá un enfoque tangible. Retornando a los trabajos en territorio nacional tenemos el estudio de Chávez (2017), la cual averiguó sobre las variables previamente mencionadas, mediante estadística inferencial logro una correlación de 0,719, mediante estadística no paramétrica Rho de Spearman y un Sig. (Bilateral) = 0,002, de la cual nos da una confirmación de la relación entre nuestras variables de estudio constatando a su vez su conexión. Dicho trabajo de

investigación se basa en las bases teóricas de Chiavenato (2000) el cual define a la gestión de recursos humanos como la suma de directrices, estrategias y sus aplicaciones fundamentales para encaminar el aspecto administrativo sobre el manejo de los individuos o recurso humano y por otro lado Werther y Davis (2008) que definió al desempeño laboral como el desarrollo mediante el que estimaremos la productividad de los individuos, podríamos expresarlo como la colaboración global que genera a la empresa, justificando su permanencia en la misma. Finalmente tenemos la contribución de García (2018), radicando su importancia en el estudio de las variables mencionadas, mediante estadística inferencial se analizaron los resultados de su estudio, mediante el estadígrafo de Spearman, obteniendo un resultado de 0,901 y un Sig. (Bilateral) = 0,000, comprobando la relación significativa entre las dos variables. Se sustenta en Jackson & Slocum (2009) el cual comprende a la gestión de recursos humanos como el protocolo de emplear, gestionar al personal, brindado gestión de contraprestación y Donabedian (2002), el cual la definió a la calidad de atención como actividad que involucra investigar la estructura del procedimiento, los procesos de cuidado. El perfeccionamiento de resultados se hace en torno a la certidumbre de la información recolectada. La importancia del estudio de estos antecedentes se basa en que sus datos cuantificables y teóricos sirven para reforzar nuestra hipótesis general planteada, podemos inferir de esto que las variables de gestión de recursos humanos y desempeño laboral tienen una relación significativa, la cual será independiente del tiempo y del lugar, siendo este último por lo mencionado en el contexto internacional, por lo tanto nuestros resultados servirán para constatar la existencia de carencias de modelos de estructura organizacional, el cual es un problema de contexto nacional e internacional, esta ultimo siendo necesaria imperativa para maximizar la productividad interna y el desempeño. Podemos señalar que en determinados contextos si existen modelos de estructura organizacional, pero estos carecen de una correcta implementación, como común denominador la falta de capacitación tanto del área de recursos humanos como en los empleados es algo repetitivo en varios escenarios, viendo los resultados de las diversas investigaciones previas a nuestro estudio podemos concluir que su característica en común es su correlación positiva, este comportamiento es semejante en las empresas internacionales, así como en empresas nacionales, mientras que a nivel internacional hacen énfasis en la falta de un paradigma de modernización, en el contexto nacional se debe en su

mayoría de casos a la carente ejecución de estructuras de gestión, aunque dicho de manera simplificada se puede llegar a la conclusión de que mientras se organiza y realice las políticas correctas de gestión de recursos humanos el desempeño laboral aumentara, esta conjetura está apoyada por la estadística inferencial, el coeficiente dentro del estudio nos da una relación significativa, esto debido a que el personal no es debidamente preparado para desempeñar su función, cuya explicación está referida básicamente a que, al tener una incorrecta ejecución de políticas de recursos humanos, no siempre el personal estará óptimamente preparado. Siendo necesaria las capacitaciones, ya que no siempre existe una comunicación fluida entre los gerentes de recursos humanos el personal. Bajo las premisas, teorías, investigaciones y los estudios mencionados y señalados, podemos darnos cuenta de que estos presentan una conducta homogénea sobre lo que sugiere el comportamiento del personal respecto a unas buenas políticas de gestión de recursos humanos, con la finalidad de tener un desempeño optimo y con ello contribuir de manera positiva a la organización. Uno de los autores menciona que es imperante considerar a la gestión de recursos humanos y al recurso humano como un factor importante e imperativo ya que tiene autoridad directa en el desempeño laboral.

En relación con la variable desempeño laboral, coinciden los autores, quienes sustentan la investigación puntualizando que se debe de desempeñar nuevas políticas de planeación, capacitación y selección, además de un clima laboral saludable dentro de la organización con el fin de maximizar la productividad. En consecuencia, podemos extrapolar que las variables gestión de recursos humanos y desempeño laboral, sirven de manera correlacionada, y a su vez cumple varias condiciones para su ejecución en conjunto, además diremos que su rendimiento será dependiente de su trabajo en conjunto.

La discusión de la primera hipótesis específica sostuvo como motivo probar si existe conexión entre provisión de recursos humanos y desempeño laboral del área de emergencia en un hospital de Lima. De los productos generados en la estadística descriptiva se comunica que el 45,5% indique que la provisión de recursos humanos impacta de manera media. El 9% manifestó que es ineficiente y el 45,5% que es idóneo En los resultados generados mediante inferencia estadística se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,581, mediante el estadígrafo Pearson y el estadígrafo Taub de Kendall como prueba no paramétrica; y un Sig. (Bilateral)

= 0,000, desestimando la hipótesis nula y aprobando la relación entre la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral en la unidad de estudio observada. Los resultados obtenidos se sustentan en la teoría de Chiavenato (2017) el cual señala la provisión de recursos humanos como el aprovisionamiento de trabajadores a la empresa. Lo define como el proceso del cual depende la totalidad del personal humano, a su vez esta comprende otras ocupaciones, las cuales se relacionan con investigar, reclutar y seleccionar personal calificado. Además, menciono a Robbins y Judge (2017), quien definió al desempeño laboral de tal manera que este está comprendido dentro de las responsabilidades de los individuos, los cuales contribuyan a los bienes y servicios de manera óptima, en su defecto se incluirán tareas convencionales. Como resultado de la investigación, vemos que existe una relación positiva significativa, de esta premisa afirmaremos que mientras más se aumente la política de desempeño del personal, esta mejorará su desempeño en el lugar del trabajo, con mejores políticas de provisión, proporcionadas al personal médica y estos respondan de manera eficaz, Los resultados afirman la investigación nacional de García (2018) quien investigo sobre gestión de recursos humanos y calidad de atención, obteniendo con el estadígrafo de Spearman un resultado de 0,9010; y un sig. bilateral = .000 < 0.01, comprobando la relación significativa entre las variables; concordando con las teorías que sustentan al estudio Jackson & Slocum(2009) el cual concibe a la gestión de recursos humanos como el protocolo de emplear, gestionar al personal, brindado gestión de contraprestación, también en Donabedian (2002), el cual la calidad de atención como actividad que involucra investigar la estructura del procedimiento, los procesos de cuidado. El perfeccionamiento de resultados se hace en torno a la certidumbre de la información recolectada. En conclusión, se podrá mencionar que la provisión de recursos humanos es idóneo cuando incorpora en su interior los aspectos posibles para asegurar un desempeño laboral idóneo, es decir debe tener una visión holística y estar basado en la mutua comprensión de los directivos de recursos humanos y el personal, de esta forma ambos términos están íntimamente relacionados con el objetivo de lograr el aumento de productividad de la empresa, dado que el subsistema de provisión de recursos humanos , basado en una correcta planeación, reclutamiento y selección proporcionaran a la organización al personal idóneo para laborar, evitando el descenso de la productividad.

La discusión de la segunda hipótesis específica tuvo como finalidad

demostrar si existe relación entre la organización de recursos humanos y desempeño laboral del área de emergencia en un hospital de Lima. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva informan que el 33% de los colaboradores manifestó que la provisión de recursos humanos afecta de manera regular. El 36% manifestó que es deficiente y el 30% que es óptimo. En los resultados inferenciales se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,451, mediante el estadígrafo Pearson y el estadígrafo Taub de Kendall como prueba no paramétrica; y un Sig. (Bilateral) = 0,009, rechazando la hipótesis nula y aceptando la relación entre la organización de recursos humanos y el desempeño laboral en la unidad de estudio observada. Los resultados se obtenidos se sustentan en la teoría de Chiavenato (2017) quien señala la organización de cómo organizar el trabajo de las personas, Esto significa una vez reclutadas y seleccionadas, hay que integrarlas, colocarlas en sus puestos y evaluar su desempeño. Son los procesos responsables de los insumos humanos y comprenden todas las actividades relacionadas con la investigación de mercado, reclutamiento y selección de personal. Además, menciono a Robbins y Judge (2017), quien definió al desempeño laboral como al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de tareas administrativas. Aquí se incluye la mayoría de las tareas en una descripción de puestos convencional. El resultado del análisis conjuga la correlación positiva considerable con las teorías que emanan de los fundamentos conceptuales, afirmando que mientras mejores sean las políticas de organización de recursos humanos, este proporcionara de personal médico que se desempeñe de manera eficaz. Los resultados obtenidos afirman la investigación a nivel nacional por Maceda (2019), quien estudio las variables planteadas en la investigación, mediante la prueba Chi cuadrado obteniendo una significancia de 0,032, comprobando la significancia de las variables. Los resultados alcanzados están sustentados en Chiavenato (2009) el cual la define afirma que consiste en la admisión, aplicación y desarrollo de personas, permitiendo promover la productividad eficiente del empleado que labora en la organización para alcanzar sus objetivos y también Denison (2010) quien afirma que la cultura organizacional es la relación entre el colaborador, la participación, consistencia y misión de la organización. En conclusión, un adecuado y preciso análisis las políticas de organización de recursos humanos, permitirá una óptima cultura organizacional la cual esta interrelacionada con el área de recursos humanos. Los criterios que se

deben tomar para crear un ambiente saludable es la dinamización de las jerarquías y la integración con la cultura de la empresa hacia el empleado. Uno de los casos más comunes es cuando el empleado no se logra adaptar, o cuando los directivos piensan que no deben ser material activo para la gestión de recursos humanos, sino solo jefes, esto influirá negativamente sobre las variables. Es por ello por lo que debe de crear políticas de integración con los empleados y los directivos

La discusión de la tercera hipótesis específica sostuvo como motivo probar si existe conexión entre la retención de recursos humanos y desempeño laboral del área de emergencia en un hospital de Lima. De los productos generados en la estadística descriptiva se comunica que el 38% de los colaboradores manifestó que la provisión de recursos humanos afecta de manera regular. El 27% manifestó que es ineficiente y el 39% que es idóneo. En los resultados generados mediante inferencia estadística se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,579, mediante el estadígrafo Pearson y el estadígrafo Taub de Kendall como prueba no paramétrica; y un Sig. (Bilateral) = 0,001, desestimando la hipótesis nula y aprobando la relación entre la organización de recursos humanos y el desempeño laboral en la unidad de estudio observada. De lo expuesto concluimos de acuerdo con los resultados obtenidos, se puede señalar que unas adecuadas políticas de retención en las cuales se les ofrece una infraestructura moderna, libre de peligros y con incentivos traerá consigo la fidelización del recurso humano, cuando se le asignan sobrecargas, estrés laboral y factores circunstanciales, tendrá un bajo desempeño en el cumplimiento de sus funciones. Los resultados afirman la postura teórica de los autores, señalaremos también que hay factores que escapan a la organización por ello dependerá de los factores que se puedan controlar para asegurar la productividad alta.

La discusión de la cuarta hipótesis específica sostuvo como motivo probar si existe conexión entre el desarrollo de recursos humanos y desempeño laboral del área de emergencia en un hospital de Lima. De los productos generados en la estadística descriptiva se comunica que el 21% de los colaboradores manifestó que la provisión de recursos humanos afecta de manera regular. El 24% manifestó que es ineficiente y el 55% que es idóneo. En los resultados generados mediante inferencia estadística se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,512, mediante el estadígrafo Pearson y el estadígrafo Taub de Kendall como prueba no paramétrica; y un Sig. (Bilateral) = 0,001, desestimando la hipótesis nula y aprobando la relación

entre el desarrollo de recursos humanos y el desempeño laboral en la unidad de estudio analizada. De lo expuesto concluimos de acuerdo con los resultados obtenidos, generadas las mismas de fuentes nacionales e internacionales, se acepta la relación de las variables que se analizaran, confirmando las bases teóricas para la sustentación del trabajo de investigación. Aseverando la correlación existente entre las variables de estudio, de nivel considerable, con gran inclinación a la desestimación de la hipótesis nula, y aceptando la hipótesis alterna, el cual propone la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral. No siempre la gestión de recursos humanos de la empresa va a ser la más eficaz ni se siguen las tendencias globales en la preocupación por estas, dado que depende de factores político, económico, social y cultural. Es por ello por lo que cuando se ejecuten nuevas estrategias, se tendrá que considerar todo esto en cuenta. La investigación consolida teorías que los procedimientos científicos ya propuestos con anterioridad, fortalecer las estrategias de recursos humanos, crear nuevos lineamientos para los gerentes de recursos humanos podrán brindar facilidades y satisfacción para estos, se podrá definir las pautas las cuales serán usadas par obtener una mayor productividad del personal, ya que según sea el caso específico de cada estudio. Se buscará generar nuevos modelos de gestión que desde un inicio se vean reflejados en una planeación correcta de personal, esto tendrá una incidencia con los gastos generados por la organización, pero a la misma vez le permitirá optimizar estos gastos, reteniendo al personal competente se garantizara la competitividad y experiencia para lograr un desarrollo a nivel sistémico, y una buena jerarquía organizacional buscara que se puedan integrar los recién empleados y adaptar fácilmente.

## VI. CONCLUSIONES

La información más relevante la cual fue descubierta en el proceso del trabajo de investigación, todas las conclusiones se han generado para responder a los objetivos que fueron planteados al principio de este informe, acorde con el planteamiento principal expresare las siguientes conclusiones.

Primera. Del nuestro trabajo de investigación se genera la primera conclusión, para lograr los resultados de nuestra hipótesis general nos ayudamos de la estadística inferencial y la relación matemática que genera con los resultados ya obtenidos. Dichos resultados fueron obtenidos por medio de estadística descriptiva univariada sobre la hipótesis general en base a la conexión que existe a través de la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del área de emergencia en un hospital de Lima, de la estadística podemos el 21% de los médicos manifestó que la gestión de recursos humanos afecta de manera regular al desempeño laboral, el 27% manifestó que los modelos instaurados son ineficaces, mientras que el 52% manifestó que son eficaces. En el caso de desempeño laboral, el 33% manifestó que afecta de manera regular el área de emergencia en un hospital de Lima, el 24% que es deficiente y el 42% que es eficiente. Sobre los resultados inferenciales se alcanzó un coeficiente de correlación de 0,755, mediante un estadígrafo Rho de Spearman como prueba no paramétrica y un Sig.(Bilateral) = 0,000, desestimando la hipótesis nula y aprobando la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en la unidad de estudio analizada, los resultados cuantitativos justifican la validez de la conexión significativa entre las variables de estudio, dado que una adecuada gestión de recursos humanos permitirá y efectivo, eficiente y exitoso desempeño laboral y con ello asegurar la productividad y éxito de la institución.

Segunda. De nuestro estudio se genera una primera hipótesis específica, la cual tiene como meta verificar la validez de la conexión entre provisión de recursos humanos y el desempeño laboral del área de emergencia en un hospital de Lima. El estudio se consiguió mediante estadística

descriptiva, la información recabada nos da como resultado que el 45,5% de los colaboradores indicó que la organización de recursos humanos tiene un impacto medio, por otro lado el 9% expresó que es ineficiente, finalmente 45,5% declaró es idóneo. A nivel estadístico se generaron resultados inferenciales en la cual se alcanzó un coeficiente de correlación de 0,581, mediante prueba del estadígrafo Pearson y el estadígrafo Taub de Kendall como prueba no paramétrica; y un Sig. (Bilateral) = 0,000, declinando la hipótesis nula y aprobando la relación entre la provisión de recursos humanos y el desempeño laboral del área de emergencia en un hospital de Lima en la unidad de estudio analizada. Mediante el análisis podemos apreciar que existe una relación positiva, la cual es media entre las variables mencionadas. De esto se puede inferir que la relación entre ambas variables es directa, dicho de otra manera, mientras sea óptima la relación establecida sobre la provisión de recursos humanos, en consecuencia, el desempeño laboral será idóneo. De los resultados generados podemos confirmar que la relación de estos es directamente proporcional y que generan ventaja si son correctamente implementadas. Dicho de otra manera, al contratar al personal idóneo dentro de la organización directamente aumenta el desempeño, esto quiere decir que la provisión de personal calificado sea mayor, tendrá un impacto directamente proporcional en su desempeño en la organización.

Tercera Sobre nuestro estudio, se genera una segunda hipótesis específica, la cual tiene como meta verificar la validez de la conexión entre la organización de recursos humanos y desempeño laboral del área de emergencia en un hospital de Lima. El estudio se consiguió mediante estadística descriptiva, la información recabada nos da como resultado que el 33% de los colaboradores indicó que la organización de recursos humanos tiene un impacto medio, por otro lado, el 36% expresó que es ineficiente, mientras que el 30% expresó que es idóneo. A nivel estadístico se generaron resultados inferenciales en la cual se alcanzó un coeficiente de correlación de 0,451, mediante la

prueba del estadígrafo Pearson y el estadígrafo Taub de Kendall como prueba no paramétrica; y un Sig. (Bilateral) = 0,009, declinando sobre la hipótesis nula y aprobando la conexión entre la organización de recursos humanos y el desempeño laboral en la unidad de estudio analizada. Mediante el análisis podemos apreciar que existe una relación positiva, la cual es media entre las variables mencionadas. De esto se puede inferir que la relación entre ambas variables es directa, dicho de otra manera, mientras sea óptima la relación establecida sobre la organización de recursos humanos, en consecuencia, el desempeño laboral será idóneo. Sobre los resultados generados confirmaremos que la relación de estos es directamente proporcional y que generan ventaja si son correctamente implementadas.

Cuarta De nuestro estudio se genera una tercera hipótesis específica, la cual tiene como meta verificar la validez de la conexión entre la retención de recursos humanos y desempeño laboral del área de emergencia en un hospital de Lima. El estudio se consiguió mediante estadística descriptiva, la información recabada nos da como resultado que el 38% de los colaboradores manifestó que la provisión de recursos humanos impacta de manera media, por otro lado 27% nos indica que es ineficiente, mientras que 39% declara que es idóneo. A nivel estadístico se generaron resultados inferenciales en la cual se alcanzó un coeficiente de correlación de 0,579, mediante la prueba del estadígrafo Pearson y el estadígrafo Taub de Kendall como prueba no paramétrica; y un Sig. (Bilateral) = 0,001, declinando la hipótesis nula y aprobando la relación entre la organización de recursos humanos y el desempeño laboral en la unidad de estudio analizada. Mediante el análisis podemos apreciar que existe una relación positiva, la cual es considerable entre las variables mencionadas. De esto se puede inferir que la relación entre ambas variables es directa, dicho de otra manera, mientras sea óptima la relación establecida sobre la retención de recursos humanos, en consecuencia, el desempeño laboral será idóneo. Por los resultados

generados podemos confirmar la relación de los mismo es directamente proporcional y que generan ventaja si son correctamente implementado

Quinta De nuestro estudio generamos una cuarta hipótesis específica, la cual tiene como meta verificar la validez de la conexión entre el desarrollo de recursos humanos y desempeño laboral del área de emergencia de un hospital de Lima. El estudio se consiguió mediante estadística descriptiva, la información recabada nos da como resultado que el 21% manifestaron que la provisión de recursos humanos tiene un impacto regular, por otro lado el 24% manifestó declaró que es ineficiente, finalmente el 55% nos indica que es idóneo. A nivel estadístico se generaron resultados inferenciales en la cual se alcanzó un coeficiente de correlación de 0,512, mediante la prueba del estadígrafo Pearson, mientras que el estadígrafo Taub de Kendall como prueba no paramétrica; y un Sig. (Bilateral) = 0,001, desestimando la hipótesis nula y admitiendo la conexión del desarrollo de recursos humanos y el desempeño laboral en el presente informe estadístico.

## VII. RECOMENDACIONES

En este apartado daré las recomendaciones que se originaron en el proceso de esta investigación, las cuales considero importantes y que sean usadas para futuros estudios a nivel local e internacional, las mismas serán usadas para buscar soluciones a los problemas ya enunciados. A continuación, se efectúa las siguientes recomendaciones señaladas

- Primera. En primera instancia deberemos de tener por causa el acrecentar los niveles de aceptación de nuevas políticas internas e incrementar el desempeño y productividad tanto de los empleados, administrativos y colaboradores, así también realizar una auditoría de la gestión actual, monitoreando a los empleados y a las autoridades valorando su nivel de desempeño y por consecuencia el nivel de productividad que se genera en el hospital mediante la implantación de un órgano auditor al sector de recursos humanos, se debe de normalizar las evaluaciones que permitan acrecentar el desempeño, pero sin dejar de lado que se debe de desarrollar un ambiente positivo y de satisfacción donde el personal médico pueda rendir de manera óptima, priorizar las estrategias y procedimientos es deber de la gestión actual y debe de quedar como antecedente para modelos más optimizados de integración entre el personal médico, la gestión actual y el personal en general, para lo cual la oficina de recursos humanos deberá de desarrollar nuevos modelos de recolección de datos, buscando su análisis para consecuentemente interpretarlos e implementarlos con la meta de mejorar los resultados en este estudio. Bajo la premisas ya mencionadas se recomienda en futuras investigaciones sobre gestión de recursos humanos y desempeño laboral, hacer elaborar una investigación más intensivo, extensa y focalizado, la problemática del hospital radica en que va siendo arrastrado año tras año, mejorando poco a poco, con nuevas estrategias pero que a su vez son condicionadas y frenadas por los sindicatos y grupos políticos, es necesario recabar más información sobre el

comportamiento de estas para alcanzar los resultados más eficaces.

Segunda. La búsqueda de implementación de modelos de planeación de personal, siendo este un recurso limitado en el presente estudio, la creación, existencia y difusión masiva dentro de medios sociales tradicionales y en los nuevos medios de gran propagación de información para poder captar más personal sin descuidar el estándar ya establecido, apoyado de estas nuevas herramientas se podrá gestionar la información de manera más eficiente, lo cual ayudará a calcular las deficiencias en la gestión y también así sus puntos positivos, la recaudación de información ayudara a la determinación de nuevos modelos de admiración y gestión tanto como medio plazo como a largo plazo, el nuevo personal médico deberá de dar su opinión de las nuevas gestiones, siendo una gran fuente de información para maximizar los puntos débiles y consolidar los puntos fuertes que se tienen en los estándares ya establecidos. La nueva información recabada ayudara con los subprocesos siguientes, en especial la del personal médico del cual es fundamental aprovechar su máximo potencial. Al mismo tiempo se deberá de hacer un amplio estudio del contexto actual, ya que existe una sobresaturación del sistema de salud, optimizar la distribución de este será prioridad.

Tercera. La búsqueda de la implantación de un nuevo modelo de jerarquía no tan vertical para maximizar la comunicación entre la gestión actual y el personal médico, según la información recabada del personal médico que labora actualmente se puede crear un modelo el cual maximice la integración del personal y las políticas del hospital de tal manera que se sientan a gusto en poco tiempo, la relación estructural de nivel horizontal ayudará a que exista una comunicación fluida y un ambiente laboral agradable, el desarrollo de actividades para integrar al personal permitirá que el hospital pase a ser considerado de solo un centro de trabajo a un segundo hogar, el satisfacer las necesidades sociales hace que se vuelva

más sostenible con el tiempo, permitiendo una mayor recaudación de información y datos para acrecentar la empatía con el hospital, haciendo que se esfuercen más y a su vez disminuyendo el tiempo que demora la integración al trabajo. Todas estas políticas de socialización deberán ser estructuradas de tal manera que se siga manteniendo un nivel competitivo, valorando opiniones y juicios de los empleados en general.

Cuarta. Se recomienda que para la empresa y la oficina de recursos humanos se pueda volver imperante el que se deba de retener al personal ya contratado, en este caso particular el personal médico, de la misma forma se recomienda que exista una gestión capaz de remunerar en función a la productividad, además de ello se recomienda que exista un estándar de desempeño normalizado, y el excedente de esa producción sea considerado para un bono remunerativo, y a su vez darle las condiciones adecuadas, de la información recopilada previamente, se sabe que el hospital presenta una infraestructura desfasada para la época, una recomendación principal sería el de mejorarla y darle una implementación más moderna, el cual le dará al personal médico la capacidad de poder enfrentar de manera más fácil cualquier adversidad tanto como médica como algún accidente laboral, bajo esta premisa se deberá de garantizar su seguridad para hacer que se sientan más comprometidos y se pueda trabajar con todas las condiciones. Los cambios de las estrategias necesarias para la retención están condicionados por factores políticos y sindicales

Quinta Se hace recomendación del cambio y crecimiento de las personas y a su vez de las empresas siendo estos los últimos en este caso particular los actores fundamentales de un hospital, maximizar las capacitaciones para que el personal médico asistencial esté preparado para cualquiera contingencia, haciendo recomendable que la continuidad de las mismas, y aprovechando las nuevas tecnologías el uso de capacitaciones virtuales, creando un modelo de puntos, mientras más puntos generes podrás calificar para

capacitaciones presenciales, a nivel de desarrollo personal fomentar el crecimiento personal, dándole las facilidades para que desarrollen su carrera, la cual tendrá impacto en la productividad que se pueda tener en la empresa y el desarrollo a nivel organizacional, aumentando las relaciones interpersonales que existan previamente, asimismo todo esto ayudará a potenciar tanto la estructura interna, como la productividad y desempeño del personal médico, por lo tanto bajo esta premisa se hará un llamado a la gestión actual para que busque analizar la situación actual de las variables mencionadas, con el propósito de crear políticas que los hagan capaces de potenciar su desarrollo que finalmente crearía beneficios tanto como a los empleados, asegurados y la gestión misma.

## REFERENCIAS

- Alfred Presbitero (2017) How do changes in human resource management practices influence employee engagement? A longitudinal study in a hotel chain in the Philippines, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 16:1, 56-70, DOI: 10.1080/15332845.2016.1202061
- Ann Suwaree Ashton (2018) How human resources management best practice influence employee satisfaction and job retention in the Thai hotel industry, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 17:2, 175-199, DOI: 10.1080/15332845.2017.134075
- Armijos Mayon, Franklin Brian, Bermúdez Burgos, Aaron Isaac, & Mora Sánchez, Norman Vinicio. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. Epub 02 de septiembre de 2019. Recuperado en 28 de junio de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&tlng=es)
- Barišić, A. Human Resources Management: Current Issues ISSN:] 1849-7950 [Pages:]402-413(2019)  
Proceedings of the ENTRENOVA - ENTERprise REsearch InNOVation Conference (2019), Rovinj, Croatia <http://hdl.handle.net/10419/207701>
- Cabezas E., Naranjo D. y Torres J. (2018) Introducción a la metodología de la investigación científica
- Catherine Prentice & Park Thaichon (2019) Revisiting the job performance – burnout relationship, *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28:7, 807-832, DOI: 10.1080/19368623.2019.1568340
- Chávez (2017) en sus tesis “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins
- Chiavenato I. (2017) Administración de recursos humanos(10ed), Mexico, D.F.Editorial: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A de C.V.
- Chiavenato I. (2018) Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito de las organizaciones (3ed), Mexico D.F. Editorial McGraw-Hill
- Choi, Y.; Yoon, D.J.; Kim, D. Leader Behavioral Integrity and Employee In-Role Performance: The Roles of Coworker Support and Job Autonomy. *Int. J.*

- Choudhary, N., Naqshbandi, M.M., Philip, P.J. and Kumar, . (2017), "Employee job performance: The interplay of leaders' emotion management ability and employee perception of job characteristics", *Journal of Management Development*, Vol. 36 No. 8, pp. 1087-1098. <https://doi.org/10.1108/JMD-10-2016-0195>
- Corine Boon, Rory Eckardt, David P. Lepak & Paul Boselie (2018) Integrating strategic human capital and strategic human resource management, *The International Journal of Human Resource Management*, 29:1, 34-67, DOI: [10.1080/09585192.2017.1380063](https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1380063)
- Ellen V. Rubin & Amani Edwards (2018) The performance of performance appraisal systems: understanding the linkage between appraisal structure and appraisal discrimination complaints, *The International Journal of Human Resource Management*, DOI: [10.1080/09585192.2018.1424015](https://doi.org/10.1080/09585192.2018.1424015)
- Eunice Fay Amissah, Emmanuel Gamor, Mildred Nuong Deri & Agnes Amissah (2016) Factors influencing employee job satisfaction in Ghana's hotel industry, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 15:2, 166-183, DOI: [10.1080/15332845.2016.1084858](https://doi.org/10.1080/15332845.2016.1084858)
- Eva Knies, Paul Boselie, Julian Gould-Williams & Wouter Vandenberghe (2018) Strategic human resource management and public sector performance: context matters, *The International Journal of Human Resource Management*, DOI: [10.1080/09585192.2017.1407088](https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1407088)
- Eva-Maria Opper, Vera Winter & Jonas Schreyögg (2019) Examining the relationship between strategic HRM and hospital employees' work attitudes: an analysis across occupational groups in public and private hospitals, *The International Journal of Human Resource Management*, 30:5, 794-814, DOI: [10.1080/09585192.2016.1254104](https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1254104)
- Fatima Lourdes E. Del Prado & Maureen Ane D. Rosellon (2017) Developing technological capability through human resource management: case study from the Philippines, *Asian Journal of Technology Innovation*, 25:2, 310-329, DOI: [10.1080/19761597.2017.1385973](https://doi.org/10.1080/19761597.2017.1385973)
- Gabriel et.al (2019) en su tesis administración del recurso humanos y evaluación del desempeño de los colaboradores administrativos en la Municipalidad de

Nuevo Chimbote

Gadzhieva, E. (2016). HUMAN RESOURCES MANAGEMENT IN THE GLOBAL ECONOMIC CRISIS. Scientific bulletin of the Southern Institute of Management. 1. 10-12. DOI: 10.31775/2305-3100-2016-3-10-12.

Hernandez R., Fernandez C y Baptista M. (2014) Metodología de la investigación(6ed) Editorial McGraw-Hill

Herrera, J.; de las Heras-Rosas, C. Corporate Social Responsibility and Human Resource Management: Towards Sustainable Business Organizations. *Sustainability* 2020, 12, 841.  
<https://doi.org/10.3390/su12030841>

[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2045/estelasalda%c3%b1a\\_diana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2045/estelasalda%c3%b1a_diana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/3089/P-UTB-FCJSE-CADM-000037.pdf?sequence=1>

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/11577>

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/43051>

<https://www.europapress.es/economia/noticia-oracle-resalta-analitica-datos-elemento-estrategico-gestion-recursos-humanos-20190527114721.html>

Kalgin, A., Podolskiy, ., Parfenteva, D. and Campbell, J.W. (2018), "Performance management and job-goal alignment: A conditional process model of turnover intention in the public sector", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 31 No. 1, pp. 65-80. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-04-2016-0069>

Malam Salihu Sabiu, Kabiru Maitama Kura, Tang Swee Mei, Mohd Hasanur Raihan Joarder & Waheed Ali Umrani (2019) The Mediating Role of Ethical Climate in the Relationship Between Performance Appraisal and Organizational Performance, *International Journal of Public Administration*, 42:8, 642-653, DOI: 10.1080/01900692.2018.1498105

MDPI and ACS Style

Michelle Gander (2019) Improving employee satisfaction through human resource management, *Perspectives: Policy and Practice in Higher Education*, 23:2-3, 37-38, DOI: 10.1080/13603108.2019.1579507 To link to this article: <https://doi.org/10.1080/13603108.2019.1579507>

Mieke Audenaert, Adeliën Decramer, Bert George, Bram Verschuere & Thomas Van

- Waeyenberg (2019) When employee performance management affects individual innovation in public organizations: the role of consistency and LMX, *The International Journal of Human Resource Management*, 30:5, 815-834, DOI: [10.1080/09585192.2016.1239220](https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1239220)
- Na-Nan, K. and Sanamthong, E. (2019), "Self-efficacy and employee job performance: Mediating effects of perceived workplace support, motivation to transfer and transfer of training", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 37 No. 1, pp. 1-17. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-01-2019-0013>
- otolo, C., Church, A., Adler, S., Smither, J., Colquitt, A., Shull, A., . . . Foster, G. (2018). Putting an End to Bad Talent Management: A Call to Action for the Field of Industrial and Organizational Psychology. *Industrial and Organizational Psychology*, 11(2), 176-219. doi:10.1017/iop.2018.6
- Pavlova O. (2020) "Relaciones entre la cultura organizacional y la gestión de recursos humanos en una organización moderna", *Informacijos mokslai*, 880, pp. 105-119. doi: 10.15388 / Im.2020.88.34.
- Robbins S y Judge T. (2017) *Comportamiento Organizacional*(17ed) Editorial Pearson
- Robbins S. y Coulter (2018) *Administración*(13ed) Mexico D.F. Editorial Pearson
- Salgado C. (2018) Manual de investigación Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa (1ed) Editorial Comité editorial
- Szelągowska-Rudzka, K. (2018). Human Resources Management in Higher Education Institutions in Poland, *Management*, 22(1), 208-225. doi: <https://doi.org/10.2478/manment-2018-0015>
- Tursunbayeva, A. Human resource technology disruptions and their implications for human resources management in healthcare organizations. *BMC Health Serv Res* 19, 268 (2019). <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4068-3>
- Werther W. y Davis K. (2015) *Administración de recursos humanos, Gestión de capital humano*(7ed.), Mexico, D.F. Editorial: McGraw-Hill

## ANEXOS

### ANEXO 1

*Matriz de operacionalización de la variable Gestión de recursos humanos*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por variable
Gestión de recursos humanos	Chiavenato (2017) "Planeación, organización y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal"	Para analizar específicamente la variable gestión de recursos humanos se ejecutará a través de las siguientes dimensiones: -Provisión - Organización - Retención -Desarrollo	Provisión	Reclutamiento	1, 2,3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente Regular optimo
			Organización	Selección	4,5,6,7		
				Retención	8,9		
				Socialización Organizacional	10,11,12,13,14,15, 16		
			Retención	Remuneración	17		
				Higiene y seguridad	18,23		
			Desarrollo	Capacitación	24,25		
				Desarrollo personal	29,30		
				Desarrollo Organizacional	31,32		

*Matriz de operacionalización de la variable Desempeño laboral*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por variable
Desempeño laboral	Robbins y Judge(2017) se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio	Para analizar específicamente la variable desempeño laboral se ejecutará a través de las siguientes dimensiones: -Satisfacción - Autoestima - Trabajo en equipo -C -capacitación	Satisfacción	Ambiente	1,2,3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente Regular optimo
				Salario Resultado	4 5,6		
				Motivación	7		
			Autoestima	Trato	8		
				reconocimiento	9,10		
			Trabajo en equipo	Objetivo	11,12,13		
				Comunicación	14,15,16		
				Toma de decisiones	17,18,19		
			Capacitación	Capacitación	20,21		
				Desarrollo y habilidad	22,23		
Conocimiento	24,25,26						

**Anexo 2:  
Instrumentos**

**“Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal médico del área de emergencia de un hospital de Lima”**

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal médico del área de emergencia de un hospital de Lima

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>NEUTRAL</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE DEACUERDO</b>
<b>TED</b>	<b>ED</b>	<b>N</b>	<b>DA</b>	<b>TDA</b>

ÍTEM	PREGUNTA: Gestión de recursos humanos	VALORACIÓN				
		TED	ED	N	DA	TDA
1	Está usted de acuerdo que el reclutamiento interno busca llenar un puesto de trabajo					
2	Está usted de acuerdo que el reclutamiento externo comunica y difunde oportunidades de empleo, con el fin de atraer candidatos calificados para ocupar puestos disponibles de trabajo					
3	Está usted de acuerdo que el reclutamiento mixto obtiene las ventajas del reclutamiento interno con las del reclutamiento externo para asegurar el éxito de la organización					
4	Está de acuerdo con que los datos que se pueden verifican en el CV son vitales para seleccionar al trabajador					
5	Está de acuerdo que la entrevista personal ayuda a calificar el conocimiento y la facilidad de desenvolvimiento de la persona					
6	Está usted de acuerdo que la selección de personal busca entre los aspirantes reclutados a los más idóneos para contratar y suplir las necesidades de un puesto de trabajo dentro de la organización					
7	Considera usted que el proceso de selección contribuye a optar o elegir al personal adecuado para el puesto de trabajo					
8	Se tiene la cantidad necesaria de recursos humanos para llevar a cabo la misión institucional					
9	La institución cuenta y emplea con eficiencia los recursos humanos, para dar una atención de calidad a los pacientes					
10	Todo el personal se involucra para cumplir con las funciones					

11	El jefe cumple y hace cumplir las funciones del personal.					
12	El jefe delega responsabilidades al personal.					
13	El personal de salud se siente comprometido con el servicio prestado en el hospital.					
14	La cooperación entre directivos y trabajadores del hospital es continua.					
15	La institución fomenta el trabajo en equipo y el espíritu de grupo					
16	Existen apropiadas normas, procedimientos y políticas sensibles en el hospital					
17	La institución dispone de algún sistema de retribución por méritos o de incentivos a su personal					
18	La institución le brinda al personal médico las barreras protectoras de bioseguridad como guantes, mascarillas, gorras, etc., para la protección de su salud y prevención de enfermedades					
19	Los ambientes de descanso cuentan con la limpieza y desinfección correspondiente					
20	Las condiciones laborales son apropiadas para el servicio que presta					
21	El hospital utiliza con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad a los pacientes					
22	La infraestructura que ofrece este servicio está de acuerdo a los estándares en salud.					
23	La gestión presenta políticas de calidad para obtener insumos y materiales en forma eficientes y oportunos					
24	La institución entrena a su personal en conceptos de calidad					
25	Las capacitaciones que recibe en su servicio se caracterizan por ser claros y concisos, bajo la supervisión de un especialista					
26	Las capacitaciones que le brinda la institución, creen que son suficientes para potencializar su desempeño					
27	Los programas de capacitación ayudan a mejorar el nivel de habilidades y destrezas					
28	La capacitación se debe priorizar para que el personal este actualizado					
29	Está usted de acuerdo con que el personal que labora cumple con el perfil requerido para el puesto de trabajo que ejerce					
30	Se reconoce la labor efectuada en los diferentes servicios del hospital					

31	Existe un trato justo y equitativo de acuerdo a la jerarquía ocupacional					
32	La institución cuenta y emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad a los pacientes					

### ANEXO 3

#### “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal médico del área de emergencia de un hospital de Lima”

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal médico del área de emergencia de un hospital de Lima

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>NEUTRAL</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>
<b>TED</b>	<b>ED</b>	<b>N</b>	<b>DA</b>	<b>TDA</b>

ÍTEM	PREGUNTA: Desempeño laboral	VALORACIÓN				
		TED	ED	N	DA	TDA
1	Le presta mucha atención a que las condiciones laborales sean las ideales para la correcta ejecución de sus funciones					
2	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores					
3	Considera que sus actividades laborales se desarrollan en un ambiente adecuado					
4	Hay incentivos económicos por su trabajo					
5	Está de acuerdo en que el compromiso es el que se antepone en su desempeño laboral por encima del cumplimiento					
6	Considera que la satisfacción laboral genera un mejor desempeño laboral					
7	Posee usted buenas relaciones interpersonales y realiza trabajo en equipo con sus compañeros					
8	La sensación que me produce mi trabajo de q que me están explotando					
9	Usted es empático, colabora y ayuda a sus compañeros de trabajo					
10	Se identifica usted con la visión y misión de un hospital de Lima					

11	El cumplimiento de las tareas es el objetivo de los trabajos en equipo					
12	Los equipos de trabajo generan mejores servicios de calidad					
13	Usted dirige su esfuerzo a los mejores resultados posibles					
14	Hay mayor eficiencia cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo					
15	Las decisiones se toman por consenso					
16	La comunicación entre el personal de salud es asertiva					
17	El liderazgo en un equipo de trabajo los guía hacia una meta					
18	Presenta usted un gran grado de responsabilidad al utilizar el equipo de trabajo					
19	En su servicio, usted muestra un adecuado juicio a la hora de la toma de decisiones					
20	El área de recursos humanos capacita constantemente a los trabajadores					
21	Considero que con la capacitación mejoraré el grado de precisión y la calidad del trabajo					
22	Usted optimiza los recursos para el cumplimiento de sus funciones					
23	Usted se adapta fácilmente a los cambios					
24	Está de acuerdo que la experiencia(conocimiento) de trabajos realizados en puestos similares ayuda a mejorar el trabajo en equipo					
25	Satisface usted los requerimientos de su trabajo					
26	En el área en la que se desempeña, tiene usted los conocimientos para su nivel de responsabilidad					

## ANEXO 4

---

### *Alpha de Cronbach para la variable gestión de recursos humanos*

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	32

En tabla 1 se puede observar que fueron analizados los 33 datos procedentes de los elementos seleccionados en la muestra del estudio, de los cuales ninguno fue excluido. También se puede observar que se alcanzó para las 32 preguntas planteadas para el cuestionario sobre la variable globalización el valor con el test Alpha de Cronbach de  $0,944 > 0,70$  exigible; concluyendo que el instrumento es fiable.

### *Alpha de Cronbach para la variable toma de decisiones*

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	26

*Nota.* En tabla 2 se puede observar que fueron analizados los 33 datos procedentes de los elementos seleccionados en la muestra del estudio, de los cuales ninguno fue excluido. También se puede observar que se alcanzó para las 26 preguntas planteadas para el cuestionario sobre la variable administración estratégica, el valor con el test Alpha de Cronbach de  $0,948 > 0,70$  exigible; concluyendo que el

instrumento es fiable.

## ANEXO 5

### Test de fiabilidad para la variable gestión de recursos humanos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	32

### Test de fiabilidad por elemento para la variable gestión de recursos humanos

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala a si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Está usted de acuerdo que el reclutamiento interno busca llenar un puesto de trabajo	105,67	423,417	,804	,940
2. Está usted de acuerdo que el reclutamiento externo comunica y difunde oportunidades de empleo, con el fin de atraer candidatos calificados para ocupar puestos disponibles de trabajo	105,70	441,655	,646	,942
3. Está usted de acuerdo que el reclutamiento mixto obtiene las ventajas del reclutamiento interno con las del reclutamiento externo	105,58	440,189	,526	,944
4. Esta de acuerdo con que los datos que se pueden verificar en el CV son vitales para seleccionar al trabajador	105,33	454,729	,396	,944
5. Esta de acuerdo que la entrevista personal ayuda a calificar el conocimiento y la facilidad de desenvolvimiento de la persona	105,18	444,278	,530	,943
6. Está usted de acuerdo que la selección de personal busca entre los aspirantes reclutados a los más idóneos para contratar y suplir las necesidades de un puesto de trabajo dentro de la organización	105,06	433,746	,730	,941
7. Considera usted que el proceso de selección contribuye a optar o elegir al personal adecuado para el puesto de trabajo	105,03	442,905	,776	,941
8. Se tiene la cantidad necesaria de recursos humanos para llevar a cabo la misión institucional	105,03	482,780	-,250	,948
9. La institución cuenta y emplea con eficiencia los recursos humanos, para dar una atención de calidad a los pacientes	105,21	468,422	,138	,946
10. Todo el personal se involucra para cumplir con las funciones	105,21	453,547	,520	,943

11.	El jefe cumple y hace cumplir las funciones del personal.	105,6	447,61	,48	,944
		4	4	6	
12.	El jefe delega responsabilidades al personal.	105,9	446,77	,45	,944
		1	3	5	
13.	El personal de salud se siente comprometido con el servicio prestado en el hospital.	105,0	452,25	,53	,943
		0	0	9	
14.	La cooperación entre directivos y trabajadores del hospital es continua.	104,7	450,95	,68	,942
		3	5	1	
15.	La institución fomenta el trabajo en equipo y el espíritu de grupo.	105,5	438,94	,68	,942
		2	5	8	
16.	Existen apropiadas normas, procedimientos y políticas sensibles en el hospital	105,7	431,84	,85	,940
		0	3	8	
17.	La institución dispone de algún sistema de retribución por méritos o de incentivos a su personal	105,8	435,86	,63	,942
		8	0	6	
18.	La institución le brinda al personal médico las barreras protectoras de bioseguridad como guantes, mascarillas, gorras, etc., para la protección de su salud y prevención de enfermedades	106,4	447,50	,51	,943
		2	2	6	
19.	Los ambientes de descanso cuentan con la limpieza y desinfección correspondiente	105,9	448,08	,58	,943
		1	5	2	
20.	Las condiciones laborales son apropiadas para el servicio que presta	105,4	431,62	,70	,941
		2	7	8	
21.	El hospital utiliza con eficiencia la infraestructura para dar atención de calidad a los pacientes	105,0	430,84	,74	,941
		3	3	6	
22.	La infraestructura que ofrece este servicio está de acuerdo a los estándares en salud.	105,2	441,37	,71	,941
		4	7	3	
23.	La gestión presenta políticas de calidad para obtener insumos y materiales en forma eficientes y oportunos	104,6	460,67	,38	,944
		4	6	2	
24.	La institución entrena a su personal en conceptos de calidad	105,0	446,71	,45	,944
		9	0	0	
25.	Las capacitaciones que recibe en su servicio se caracterizan por ser claros y concisos, bajo la supervisión de un especialista	105,2	440,00	,74	,941
		4	2	5	
26.	Las capacitaciones que le brinda la institución, cree que son suficientes para potencializar su desempeño	105,3	448,37	,66	,942
		9	1	1	
27.	Los programas de capacitación ayudan a mejorar el nivel de habilidades y destrezas	105,0	451,00	,62	,943
		0	0	1	
28.	La capacitación se debe priorizar para que el personal este actualizado	105,5	444,44	,65	,942
		2	5	8	
29.	Esta usted de acuerdo con que el personal que labora cumple con el perfil requerido para el puesto de trabajo que ejerce	106,0	434,58	,69	,941
		9	5	6	
30.	Se reconoce la labor efectuada en los diferentes servicios del hospital	105,4	452,32	,47	,944
		8	0	1	
31.	Existe un trato justo y equitativo de acuerdo a la jerarquía ocupacional	105,1	455,96	,52	,943
		8	6	8	
32.	La institución cuenta y emplea con eficiencia los recursos económicos para dar una atención de calidad a los pacientes	105,3	447,74	,67	,942
		9	6	8	

---

## ANEXO 6:

### *Test de fiabilidad para la variable desempeño laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	26

### *Test de fiabilidad por elemento para la variable desempeño laboral*

Estadísticas de total de elemento					
		Medi a de escal a si el elem ento se ha supri mido	Varianz a de escala si el element o se ha suprimid o	Corre lación total de elem entos corre gida	Alfa de Cron bach si el elem ento se ha supri mido
1.	Le presta mucha atención a que las condiciones laborales sean las ideales para la correcta ejecución de sus funciones	82,7 9	411,610	,571	,946
2.	La distribución física de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores	82,3 6	411,739	,591	,946
3.	Considera que sus actividades laborales se desarrollan en un ambiente adecuado	82,9 7	394,780	,701	,945
4.	Hay incentivos económicos por su trabajo	82,8 8	411,360	,566	,947
5.	Está de acuerdo en que el compromiso es el que se antepone en su desempeño laboral por encima del cumplimiento	83,4 2	388,314	,899	,942
6.	Considera que la satisfacción laboral genera un mejor desempeño laboral	82,9 7	393,718	,866	,943
7.	Posee usted buenas relaciones interpersonales y realiza trabajo en equipo con sus compañeros	82,9 7	392,780	,825	,943
8.	La sensación que me produce mi trabajo de q que me están explotando	83,2 4	407,377	,591	,946
9.	Usted es empático, colabora y ayuda a sus compañeros de trabajo	83,0 6	434,684	,131	,951
10.	Se identifica usted con la visión y misión de un hospital de Lima	82,7	436,814	,088	,951

	6			
11. El cumplimiento de las tareas es el objetivo de los trabajos en equipo	83,0	464,530	-,416	,958
	3			
12. Los equipos de trabajo generan mejores servicios de calidad	83,2	398,830	,837	,943
	7			
13. Usted dirige su esfuerzo a los mejores resultados posibles	82,8	397,966	,873	,943
	2			
14. Hay mayor eficiencia cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo	83,3	414,239	,566	,946
	6			
15. Las decisiones se toman por consenso	82,6	403,809	,792	,944
	1			
16. La comunicación entre el personal de salud es asertiva	82,3	409,434	,701	,945
	9			
17. El liderazgo en un equipo de trabajo los guía hacia una meta	82,7	404,547	,879	,943
	9			
18. Presenta usted un gran grado de responsabilidad al utilizar el equipo de trabajo	82,6	407,229	,678	,945
	7			
19. En su servicio, usted muestra un adecuado juicio a la hora de la toma de decisiones	82,9	401,996	,813	,944
	4			
20. El área de recursos humanos capacita constantemente a los trabajadores	82,8	400,320	,758	,944
	5			
21. Considero que con la capacitación mejorare el grado de precisión y la calidad del trabajo	82,9	422,523	,627	,946
	1			
22. Usted optimiza los recursos para el cumplimiento de sus funciones	83,0	401,023	,784	,944
	9			
23. Usted se adapta fácilmente a los cambios	82,9	407,030	,659	,945
	7			
24. Está de acuerdo que la experiencia(conocimiento) de trabajos realizados en puestos similares ayuda a mejorar el trabajo en equipo	83,2	416,705	,671	,946
	7			
25. satisface usted los requerimientos de su trabajo	83,4	401,445	,770	,944
	8			
26. En el área en la que se desempeña, tiene usted los conocimientos para su nivel de responsabilidad	82,9	417,309	,693	,946
	4			

---

# ANEXO BASE DE DATOS

## Base de datos 1: Gestión de recursos humanos

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	1	3	2	3	5	3	4	5	4	4	3	3	1	3	4	5	
3	3	4	2	4	4	4	3	4	5	1	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	5	1	4	4	3	4	3	3	4	4	
5	3	1	5	5	5	4	5	5	4	4	1	5	5	3	4	2	1	3	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	3	4	3	
1	2	1	2	3	2	3	5	4	3	3	3	2	4	2	1	1	1	1	3	1	1	4	3	3	1	4	2	1	2	5	3	
4	5	5	3	3	5	4	3	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	
1	1	1	5	5	1	4	4	3	4	4	2	5	4	2	2	2	1	2	4	3	4	4	5	3	3	3	5	1	4	3	3	
2	3	1	3	1	3	2	4	3	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	4	2	1	3	3	2	2	1	2	2	
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	4	4	
1	1	4	4	4	3	3	4	4	3	1	1	4	3	2	1	1	1	3	1	1	3	4	5	3	2	3	2	2	3	3	3	
5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	5	3	5	3	4	4	2	3	1	4	3	1	
4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	1	3	2	4	1	1	4	3	1	1	4	3	2	
5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	1	1	4	5	1	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4
5	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2	3	4	4	2	4	3	4	5	2	3	2	2	4	4	2	4	1	1	4	2	2	2	1	4	2	4	2	1	4	2	2	
2	3	3	2	3	2	4	5	3	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3
4	4	4	3	3	4	5	3	3	5	3	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	
3	3	4	4	2	5	3	5	2	2	4	3	3	4	4	3	3	1	3	4	3	4	4	5	4	3	4	2	3	4	3	3	
4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	1	3	2	3	5	3	4	5	4	4	3	3	1	3	4	5	
3	3	4	2	4	4	4	3	4	5	1	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	5	1	4	4	3	4	3	3	4	4	4
5	3	1	5	5	5	4	5	5	4	4	1	5	5	3	4	2	1	3	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	3	4	3	4
1	2	1	2	3	2	3	5	4	3	3	3	2	4	2	1	1	1	1	3	1	1	4	3	3	1	4	2	1	2	5	3	
4	5	5	3	3	5	4	3	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
1	1	1	5	5	1	4	4	3	4	4	2	5	4	2	2	2	1	2	4	3	4	4	5	3	3	3	5	1	4	3	3	
2	3	1	3	1	3	2	4	3	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	4	2	1	3	3	2	2	1	2	2	
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4
1	1	4	4	4	3	3	4	4	3	1	1	4	3	2	1	1	1	3	1	1	3	4	5	3	2	3	2	2	3	3	3	
5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4

## Base de datos 2 : Desempeño Laboral

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
2	5	1	4	2	3	5	5	2	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4
4	2	1	1	1	1	1	1	3	5	5	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1
5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	1	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
3	5	5	3	2	2	1	3	2	4	2	1	3	2	4	5	3	4	3	3	4	3	4	2	3	2
1	1	1	5	1	2	3	3	4	1	2	2	3	3	4	5	2	3	1	1	3	4	5	4	1	3
1	4	2	1	1	1	1	1	4	4	4	2	2	2	3	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3
4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	5	1	4	1	1	3	3	4	4	5	2	2	3	5	3	3	4	4	3	4	1	1	3	1	4
4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	1	3	2	2	1	2	3	3	3	1	1	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3
4	4	5	1	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	2	1	3
3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4
4	2	2	1	1	4	2	1	3	5	5	1	1	2	2	2	2	5	2	2	2	1	1	2	2	3
3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3
4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4
3	5	5	4	3	3	2	2	3	2	5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3
4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	5	1	4	2	3	5	5	2	2	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4
4	2	1	1	1	1	1	1	3	5	5	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1
5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	1	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
3	5	5	3	2	2	1	3	2	4	2	1	3	2	4	5	3	4	3	3	4	3	4	2	3	2
1	1	1	5	1	2	3	3	4	1	2	2	3	3	4	5	2	3	1	1	3	4	5	4	1	3
1	4	2	1	1	1	1	1	4	4	4	2	2	2	3	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3
4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4

ANEXOS Matriz de consistencia

<b>TÍTULO:</b> Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal médico del área de emergencia de un hospital de Lima <b>AUTOR:</b> Lopez Rayme, Carmen Rosa						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<b>PROBLEMA GENERAL.</b> ¿Cuál es la relación que existe entre Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal médico del área de emergencia de un hospital de Lima  <b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>  <b>Problema específico 1</b> ¿Cuál es la relación que Existe entre la provisión y el desempeño laboral del personal medico del área de emergencias de un hospital de Lima?  <b>Problema específico 2</b>  ¿Cuál es la	<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación que existe entre Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal medico del hospital del área de emergencia de un hospital de Lima  <b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>  <b>Objetivo específico 1</b> Determinar la relación que existe entre la provisión y el desempeño laboral del personal medico del área de emergencias de un hospital de Lima  <b>Problema específico 2</b>  Determinar la	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación entre Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal médico del hospital del área de emergencia de un hospital de Lima  <b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>  <b>Hipótesis específica 1</b> Existe relación entre la provisión y el desempeño laboral del personal médico del área de emergencias de un hospital de Lima  <b>Hipótesis específica 2</b>  Existe relación	<b>VARIABLE 1: GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>
			1.Provision	-Reclutamiento -Selección de personal -Planeación de RRHH	1,2,3, 4,5,6,7, 8,9	Totalmente en desacuerdo (1)  En desacuerdo (2)  Neutral (3)  De acuerdo (4)  Totalmente de acuerdo(5)
			2.Organizacion	Socialización Organizacional	10,11,12 13,14,15 16	
			3. Retención	-Remuneración -Higiene y Seguridad	17,18,19 20,21,22 23	
4.Desarrollo	-Capacitación -Desarrollo del personal -Desarrollo organizacional	24,25,26, 27,28,29, 30,31,32				

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
relación que Existe entre la Organización y el Desempeño Laboral del Personal médico del área emergencias de un hospital de Lima	relación que Existe entre la Organización y el Desempeño Laboral del Personal médico del área emergencias de un hospital de Lima	Entre la organización y el desempeño laboral del personal médico del área de emergencias de un hospital de Lima	<b>VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>
<b>Problema Específico 3</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la retención y el desempeño laboral del personal médico del área de emergencia de un hospital de Lima	<b>Problema Específico 3</b> Determinar la relación que existe entre la retención y el desempeño laboral del personal médico del área de Emergencia de un hospital de Lima	<b>Hipótesis específica 3</b> Existe relación entre la retención y el desempeño laboral del personal médico del área de emergencia de un hospital de Lima	1.Satisfacción	-Ambiente -Salario e incentivos -Resultado	1,2,3, 4 5,6	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Neutral (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo(5)
			2.Autoestima	-Motivación -Trato -Reconocimiento	7 8,9 10	
<b>Problema específico 4</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el Desarrollo y el desempeño Laboral del personal médico del área de emergencia de un hospital de Lima	<b>Problema específico 4</b> Determinar la relación que existe entre el Desarrollo y el desempeño Laboral del personal médico del área de emergencia de un hospital de Lima	<b>Hipotesis Especifica 4</b> Existe relación entre el desarrollo y el desempeño laboral del personal médico del área de emergencia de un hospital de Lima	3. Trabajo en equipo	-Objetivo -Comunicación -Toma de decisiones	11,12,13 14,15,16 17,18,19	
			4.Capacitación	-Capacitación -Desarrollo del Habilidades -Conocimiento	20,21, 22,23, 24,25,26	