

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE
MADRE DE DIOS

FACULTAD DE ECOTURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES



TESIS

“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL SANTA ROSA
DE PUERTO MALDONADO - 2022”

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTOR (ES):

Bach. JACO CCOA, Esmeralda
Esperanza

Bach. MONTESINOS CCARHUANI,
Elizabeth

ASESOR (A):

Dra. PAREDES VALVERDE,
Yolanda

Puerto Maldonado, agosto 2023.

UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE
MADRE DE DIOS

FACULTAD DE ECOTURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES



TESIS

“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL SANTA ROSA
DE PUERTO MALDONADO - 2022”

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTOR (ES):

Bach. JACO CCOA, Esmeralda
Esperanza

Bach. MONTESINOS CCARHUANI,
Elizabeth

ASESOR (A):

Dra. PAREDES VALVERDE,
Yolanda

Puerto Maldonado, agosto 2023.

DEDICATORIA

A Dios por su presencia y por guiarme en el trayecto de mi vida.

A mis padres por su apoyo constante e incondicional, principalmente a mi madre porque gracias a ella soy la persona que soy, con principios y valores, por acompañarme en mi camino siendo un impulso para continuar con mis logros.

Esmeralda Esperanza Jaco Ccoa.

A Dios por darme la vida y salud para lograr mis objetivos trazados.

A mi papá por ser el pilar más importante de mi vida, quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional y por demostrarme siempre su cariño y apoyo sin importar nuestras diferencias de opiniones. Que, aunque estando lejos lo llevo siempre en mi corazón y mente.

Elizabeth Montesinos Ccarhuani

AGRADECIMIENTO

A la "Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios", nuestra casa de estudios de educación superior, por formarnos como profesionales líderes.

A los docentes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, por el aporte en nuestra formación académica, compartiendo conocimientos, lecciones y enseñanzas de vida profesional.

A la Dra. Yolanda Paredes Valverde, nuestra asesora y guía para llevar a cabo este proyecto de investigación.

Atentamente,

Bach: Jaco Ccoa, Esmeralda Esperanza

Bach: Montesinos Ccarhuani, Elizabeth

TURNITIN_ESMERALDA JACO Y ELIZABETH MONTESINOS

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unamad.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
9	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%

PRESENTACIÓN

SEÑORA DECANO DE LA FACULTAD DE ECOTURISMO - UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Presentamos ante ustedes el informe final de investigación intitulado: “GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2022”, con la finalidad de optar al Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

La presente investigación se desarrolló conforme al “Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, donde se da a conocer la relación de la “Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los Trabajadores Administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado - 2022”.

Atentamente,

Bach: Jaco Ccoa, Esmeralda Esperanza

Bach: Montesinos Ccarhuani, Elizabeth

RESUMEN

La gestión de recursos humanos o gestión del talento humano promueve que el personal trabaje en organizaciones laborales, coordinado de acuerdo a sus competencias laborales, capacitación para determinar el desarrollo, sistema de trabajo y compensación laboral (Cuesta, 2010).

El desempeño en la tarea, el desempeño contextual, el desempeño adaptativo y el comportamiento laboral contraproducente son los cuatro componentes que conforman el desempeño en el trabajo. El desempeño laboral está en función del entorno ocupacional. (Koopmans et al., 2011).

El objetivo de la investigación fue determinar la relación de la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.

El tipo de investigación es descriptivo, cuantitativo y correlacional. Utilizando el método Hipotético – Deductivo. Se trabajó con el 100% de la población, representado con 62 trabajadores administrativos (nombrados y contratados) que trabajan en el hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, el cual, se aplicó el instrumento de investigación con un cuestionario de 40 preguntas o ítems. Asimismo, llegamos a concluir que existe una relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022. Además, se observa que las variables de estudio se correlacionan de forma directa. Por otro lado, existe relación significativa entre las dimensiones de la variable gestión de recursos humanos y la variable desempeño laboral.

Palabras claves: Gestión de recursos humanos, gestión de talento humano, recursos humanos, desempeño laboral, desenvolvimiento laboral, trabajo laboral.

ABSTRACT

Human resource management, human management, or human talent management encourages staff to work in labor organizations, coordinated according to their labor competencies, training to determine development, their work system, and their labor compensation. (Cuesta, 2010).

Task performance, contextual performance, adaptive performance, and counterproductive work behavior are the four components that make up job performance. Job performance is a function of the occupational environment. (Koopmans et al., 2011).

The objective of the research was to determine the influence of human resources management and job performance of administrative workers at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado - 2022.

The type of research is descriptive, quantitative and correlational. Using the Hypothetical - Deductive method. We worked with 100% of the population, represented by 62 administrative workers (appointed and contracted) who work at the Santa Rosa hospital, and we applied the research instrument with a questionnaire of 40 questions or items. Likewise, it was concluded that there is a significant relationship between Human Resources Management and the Work Performance of the administrative workers of the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado - 2022. In addition, it is observed that the study variables are directly correlated. On the other hand, there is a significant relationship between the flow of human resources, education and development, work system and labor compensation with the work performance of the administrative workers of the Santa Rosa Hospital. It was also observed that the dimensions are directly related to the job performance variable.

Keywords: Human Resources Management, Human Talent Management, Human Resources, work performance, work development, labor work.

INTRODUCCION

Esta investigación examina la correlación entre la “gestión de los recursos humanos” y el “desempeño laboral” de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. En el mundo actual, la gestión eficaz de los recursos humanos es crucial para cualquier organización. El éxito de las instituciones modernas en nuestra sociedad globalizada está directamente relacionado con su capacidad para rendir a un alto nivel. Además, este logro se ve facilitado por el desarrollo continuo de su personal, lo que capacita a las entidades para aplicar eficazmente sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

El propósito de este estudio es recopilar datos que puedan ayudar a responder a la pregunta ¿La gestión eficaz de los recursos humanos está o no sustancialmente vinculada al desempeño laboral? Además de analizar la relación del flujo de recursos humanos, la educación y desarrollo, el sistema de trabajo y la compensación laboral, y como ello se asocia al desempeño laboral del personal que labora en dicha institución.

La investigación se realizó en cuatro capítulos, el cual se detalla a continuación:

Capítulo I: Se describe y formula el problema de investigación, se plantea los objetivos y se determina las variables e hipótesis.

Capítulo II: Se desarrolla el marco teórico como los antecedentes internacionales, nacionales y locales, se determina el modelo y marco teórico, también se detalla la definición conceptual de las dos variables empleadas.

Capítulo III: Se menciona el tipo y diseño aplicado en la investigación, la población y muestra seleccionada para el estudio, métodos y técnicas aplicadas y tratamiento de datos.

Capítulo IV: Se desarrolla los resultados estadísticos de las variables y dimensiones, se menciona las conclusiones y sugerencias.

INDICE

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Descripción del problema	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problema específico	16
1.3. Objetivos	17
1.3.1 Objetivo General.....	17
1.3.2 Objetivos Específicos.....	17
1.4. Variables	17
1.4.1. Variable 1.....	17
1.4.2. Variable 2.....	17
1.5. Operacionalización de variables.....	18
1.6. Hipótesis.....	20
1.6.1. Hipótesis general	20
1.6.2. Hipótesis específica	21
1.7. Justificación.....	21
1.8. Consideraciones éticas	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	24
2.1. Antecedentes de estudios	24
2.2. Modelo Teórico.....	30
2.3. Marco Teórico	30
2.3.1. Gestión de Recursos Humanos	30
2.3.2. Desempeño Laboral.....	34
2.4. Definición de términos	37

CAPITULO III: METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN.....	49
3.1. Tipo de estudio.....	49
3.2. Diseño del estudio.....	49
3.3. Población y muestra.....	49
3.3.1. Población.....	49
3.3.2. Muestra.....	49
3.4. Métodos y Técnicas.....	50
3.5. Tratamiento de los datos.....	50
CAPITULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACION	52
4.1. Variable Gestión de Recursos Humanos.....	52
4.1.2. Dimensión Flujo de Recursos Humanos.....	53
4.1.3. Dimensión Educación y Desarrollo.....	54
4.1.4. Dimensión Sistemas de Trabajo.....	55
4.1.5. Dimensión Compensación Laboral.....	56
4.2. Variable Desempeño Laboral.....	57
4.2.1. Dimensión Desempeño de Tarea.....	58
4.2.2. Dimensión Desempeño Contextual.....	59
4.2.3. Dimensión Desempeño Adaptivo.....	60
4.2.4 Dimensión Comportamiento Laboral Contraproducente.....	61
CONCLUSIONES	72
SUGERENCIAS.....	75
Referencias bibliográficas.....	77
ANEXO	82
Anexo 01. Matriz de consistência.....	82
Anexo 2: Instrumento.....	84
Anexo 3: Solicitud de Autorización para realización de estudio.....	87
Anexo 4: Solicitud de Validación de instrumento.....	88

Anexo 5: Ficha de Validación	91
Anexo 6: Consentimiento Informado	94

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Resultados descriptivos de la variable Gestión de Recursos Humanos.....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 2: Resultados descriptivos de la dimensión flujo de Recursos Humanos</i>	<i>54</i>
<i>Figura 3: Resultados descriptivos de la dimensión Educación y Desarrollo</i>	<i>55</i>
<i>Figura 4: Resultados descriptivos de la dimensión Sistemas de Trabajo</i>	<i>56</i>
<i>Figura 5: Resultados descriptivos de la dimensión Compensación Laboral</i>	<i>57</i>
<i>Figura 6: Resultados descriptivos de la variable Desempeño Laboral.....</i>	<i>58</i>
<i>Figura 7: Resultados descriptivos de la dimensión Desempeño de Tarea... </i>	<i>59</i>
<i>Figura 8: Resultados descriptivos de la dimensión Desempeño Contextual</i>	<i>60</i>
<i>Figura 9: Resultados descriptivos de la dimensión Desempeño Adaptativo</i>	<i>61</i>
<i>Figura 10: Resultados descriptivos de la dimensión Comportamiento Laboral Contraproducente</i>	<i>62</i>

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Operacionalización de Variables</i>	18
<i>Tabla 2 Modelo Teórico</i>	27
<i>Tabla 3: Resultados descriptivos de la variable Gestión de Recursos Humanos</i>	47
<i>Tabla 4: Resultados descriptivos de la dimensión Flujo de Recursos Humanos</i>	48
<i>Tabla 5: Resultados descriptivos de la dimensión Educación y Desarrollo</i>	49
<i>Tabla 6: Resultados descriptivos de la dimensión Sistemas de Trabajo</i>	51
<i>Tabla 7: Resultados descriptivos de la dimensión Compensación Laboral</i>	52
<i>Tabla 8: Resultados descriptivos de la variable Desempeño Laboral</i>	54
<i>Tabla 9: Resultados descriptivos de la dimensión Desempeño de Tarea</i>	55
<i>Tabla 10: Resultados descriptivos de la dimensión Desempeño Contextua l</i>	56
<i>Tabla 11: Resultados descriptivos de la dimensión Desempeño Adaptativo</i>	57
<i>Tabla 12: Resultados descriptivos de la dimensión Comportamiento Laboral Contraproducente</i>	58
<i>Tabla 13: Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov</i>	59
<i>Tabla 14: Correlación entre las variables Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral</i>	60
<i>Tabla 15: Correlación entre la dimensión flujo de recursos humanos y la variable Desempeño Laboral</i>	61
<i>Tabla 16: Correlación entre la dimensión educación y desarrollo y la variable Desempeño Laboral</i>	62
<i>Tabla 17: Correlación entre la dimensión sistema de trabajo y la variable Desempeño Laboral</i>	63
<i>Tabla 18: Correlación entre la dimensión compensación laboral y la variable Desempeño Laboral</i>	64

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

La gestión de recursos humanos (GRH) o gestión del talento humano tiene como objetivo gestionar a las personas que trabajan en organizaciones laborales, y que a la vez poseen conocimientos, no son un medio sino un fin. Estos trabajadores son los portadores del capital humano y se reflejan en el desarrollo del concepto de competencia laboral asociado significativamente a la era digital o sociedad del conocimiento junto al desarrollo de las organizaciones que aprenden u organizaciones de aprendizaje permanente (Cuesta, A. 2010)

A finales del siglo XIX, la Revolución Industrial arrasó los Estados Unidos de Norteamérica, lo que provocó un rápido crecimiento de las empresas y la creación de departamentos de contratación de trabajadores para manejar diversas máquinas. Sin embargo, estos puestos no requerían necesariamente profesionales cualificados, lo que limitaba las oportunidades de contratación de trabajadores con conocimientos especializados. Con el paso de los años, el avance de la tecnología exigió que los trabajadores poseyeran la formación y las habilidades pertinentes. Aquellos que no eran capaces de cumplir estos requisitos eran tratados a menudo como meras herramientas de producción en lugar de valiosas contribuciones. Esta evolución del panorama laboral subrayó la necesidad de que las organizaciones dieran prioridad al desarrollo y la formación de su plantilla, reconociendo que una mano de obra bien equipada y cualificada es esencial para el éxito en la era industrial moderna. (Armijos, F. et al., 2019)

Tras la Segunda Guerra Mundial, la dinámica empresarial experimentó una importante transformación. La percepción tradicional de los empleados como meros elementos materiales de producción dio paso a

un nuevo paradigma en el que surgió la gestión de los recursos humanos, que reconoce a los empleados como recursos dinámicos y vitales dentro de las organizaciones. Este cambio de perspectiva reconoce el valor intrínseco de los empleados, apreciando sus habilidades, conocimientos y contribuciones potenciales al éxito de la organización. La gestión de los recursos humanos hace hincapié en la importancia de cuidar y desarrollar a los empleados, fomentando su compromiso y creando un entorno que favorezca su crecimiento y bienestar. Al adoptar este enfoque, las organizaciones reconocen el papel fundamental que desempeñan los empleados en el impulso de la innovación, la productividad y el éxito sostenible. (Armijos, F. et al., 2019)

La gestión de los recursos humanos en Perú ha pasado por múltiples fases dentro de las diferentes organizaciones. En el sector público, se ha establecido un “sistema administrativo de gestión de recursos humanos”. Este sistema tiene como objetivo implementar, desarrollar y hacer cumplir la política de servicio civil del Estado a través de un conjunto integral de normas, técnicas, procedimientos, métodos, recursos y principios. Estas directrices son aplicables a todas las instituciones del sector público, garantizando una gestión eficaz de sus recursos humanos. (Escuela Nacional de Administración Pública, 2021)

Actualmente, la gestión de los recursos humanos ha experimentado un rápido crecimiento y ha experimentado una importante transformación, lo que ha dado lugar a cambios en los enfoques y modelos de la administración y el desarrollo de los recursos humanos. Ahora se considera la gestión del capital humano, la gestión del talento o la gestión del conocimiento. Esta evolución refleja el reconocimiento del inestimable papel que desempeñan los empleados en el éxito de las organizaciones. Ya no se hace hincapié únicamente en las tareas administrativas, sino en las estrategias para atraer, desarrollar y retener al recurso humano con talento que puedan impulsar la innovación, la productividad y el crecimiento de la organización. Esta perspectiva ampliada de la gestión de recursos humanos reconoce la importancia de

cultivar y aprovechar las habilidades, la experiencia y el potencial de los empleados para lograr una ventaja competitiva en el dinámico y complejo entorno empresarial actual. A medida que las organizaciones siguen adaptándose y evolucionando, la gestión eficaz de los recursos humanos es cada vez más importante para lograr un éxito sostenible.

En el “hospital Santa Rosa” de Puerto Maldonado se pudo percibir que la gestión de los recursos humanos no es el adecuado; no emplea una apropiada aplicación del flujo de recursos humanos que es la base fundamental para el reclutamiento y selección del personal, Asimismo no se hace la evaluación del potencial humano ni se promociona al trabajador. Por otro lado, respecto a la educación y desarrollo es propicio impulsar temas relacionados a planes de carrera, de TIC, como entidad que aprende, todo ello con el fin de lograr un buen desempeño y participación laboral. Por otro lado, en relación al sistema de trabajo, es oportuno fortalecer la organización del trabajo, planificación de RR. HH seguridad e higiene y ergonomía laboral, ya que son factores fundamentales para el sistema de trabajo. Finalmente, respecto a la compensación laboral, la remuneración no es favorable, carece de estimulación moral y material, por ello repercute en la desmotivación al trabajador.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022?

1.2.2. Problema específico

1. ¿Cómo se relaciona el flujo de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022?
2. ¿Cómo se relaciona la educación, desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022?

3. ¿Cómo se relaciona el sistema de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022?
4. ¿Cómo se relaciona la compensación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación de la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Determinar la relación del flujo de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.
2. Determinar la relación de la educación, desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022
3. Determinar la relación del sistema de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.
4. Determinar la relación de la compensación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.

1.4. Variables

1.4.1. Variable 1

GESTION DE RECURSOS HUMANOS

1.4.2. Variable 2

DESEMPEÑO LABORAL

1.5. Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	
<p>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</p> <p>Tiene como objetivo gestionar a las personas que trabajan en una organización laboral, y que a la vez estas personas son los portadores del capital humano y se reflejan en el desarrollo del concepto de competencia laboral.</p> <p>Comprende cuatro dimensiones el cual está conformado por el flujo de recursos humanos, la educación y desarrollo, el sistema de trabajo y la compensación laboral. (Cuesta, 2010)</p>	<p>Flujo de recursos humanos</p> <p>Abarca un conjunto de procesos, entre los que se incluyen la gestión del inventario de personal, el reclutamiento y la selección, la asignación, las evaluaciones del desempeño, las valoraciones del potencial humano, los ascensos, los descensos, las jubilaciones y las reasignaciones. (Cuesta, 2010)</p>	<p>Reclutamiento y selección de personal</p>	<p>¿Considera que los trabajadores son seleccionados de acuerdo al perfil del cargo al que postula?</p>	
			<p>Evaluación del desempeño</p>	<p>¿Existen evaluaciones periódicas que validen el cumplimiento de sus responsabilidades y deberes?</p>
			<p>Promoción</p>	<p>¿La institución promociona a los trabajadores de acuerdo a su desempeño y antigüedad?</p>
			<p>Despido</p>	<p>¿Los despidos en la institución se realizan cumpliendo las normas y procedimientos respectivos?</p>
			<p>Jubilación</p>	<p>¿ Los procesos de jubilación se realiza de acuerdo a la legislación laboral vigente?</p>
		<p>Educación y desarrollo</p> <p>Comprende una amplia gama de componentes, entre los que se incluyen los programas de formación, la planificación de la carrera profesional, las estrategias de comunicación, el fomento de una organización de aprendizaje, el estímulo de la participación activa, la promoción del desempeño eficaz del trabajo y la aplicación de planes de TIC. (Cuesta, 2010)</p>	<p>Planes de carrera</p>	<p>¿La entidad ofrece oportunidades para su desarrollo profesional y personal?</p>
			<p>Organización que aprende</p>	<p>¿En su centro laboral la institución lleva a cabo capacitaciones permanentes a sus trabajadores para un constante aprendizaje?</p>
			<p>Participación</p>	<p>¿Se encuentra usted comprometido con las actividades que la institución promueve?</p>
			<p>Desempeño de cargo</p>	<p>¿Se encuentra usted a la altura para la ejecución de las funciones que exige su cargo?</p>
			<p>Planes de TIC</p>	<p>¿En la institución las TIC forman parte de la estrategia para impulsar el desempeño de los trabajadores?</p>
		<p>Sistemas de trabajo</p> <p>Abarca diversos elementos, como la organización de las tareas, la garantía de la seguridad y la higiene en el lugar de trabajo, la aplicación de principios ergonómicos, la planificación estratégica de los recursos humanos y el aprovechamiento del potencial de los empleados. Su principal</p>	<p>Organización del trabajo</p>	<p>¿La institución establece de manera clara, métodos y procedimientos que permitan a los trabajadores realizar su labor de manera óptima?</p>
			<p>Seguridad e higiene ocupacional</p>	<p>¿La institución establece medidas de prevención ante emergencias que pongan en riesgo la integridad y salud de los trabajadores?</p>
			<p>Ergonomía laboral</p>	<p>¿En la institución los equipos, herramientas e instrumentos de trabajo son adquiridos considerando la salud física y mental de los trabajadores?</p>

	objetivo es crear un entorno de trabajo eficaz y productivo organizando cuidadosamente las tareas. (Cuesta, 2010)	Planificación de RR. HH	¿En la institución se prevé los procedimientos, desplazamientos y/u otro tipo de movimiento de personal?	
		Optimización del capital humano	¿La institución considera las condiciones de trabajo (jornada laboral, capacitación, seguridad, salud) como parte estratégica para el rendimiento laboral?	
	Compensación laboral	Estimulación moral y material	¿La institución reconoce su desempeño laboral mediante premios económicos y sociales?	
	Comprende un sistema global de recompensas tangibles e intangibles, que incluye la remuneración económica, el reconocimiento social, la motivación y la evaluación del trabajo. Su objetivo es proporcionar a los empleados un paquete justo y equitativo que reconozca sus contribuciones, motive el rendimiento y fomente un entorno de trabajo positivo.(Cuesta, 2010)	Remuneración	¿Considera que la remuneración que recibe representa de manera real el trabajo que realiza?	
		Reconocimiento social	¿La institución establece mecanismos sociales para motivar y reconocer a los trabajadores?	
		Motivación	¿La institución realiza mecanismos para motivar a sus trabajadores?	
Evaluación de puesto		¿La entidad evalúa periódicamente a los trabajadores con la finalidad de determinar el valor relativo de cada puesto?		
DESEMPEÑO LABORAL Es una medida de resultado relevante de los estudios en el entorno ocupacional. Se compone de dimensiones como el desempeño de la tarea, desempeño contextual, desempeño adaptivo y comportamiento laboral contraproducente. (Koopmans et al., 2011)	Desempeño de tarea	Calidad	¿Realiza usted diligentemente las labores encomendadas?	
	Es el grado de competencia de un empleado en la realización de actividades que apoyan directa o indirectamente las operaciones técnicas de la organización. Estas acciones deben medirse mediante el uso de distintos indicadores que puedan determinar con exactitud el nivel de ejecución de las tareas.(Koopmans et al., 2011)		Eficiencia	Al realizar su trabajo, utiliza usted estrictamente lo necesario (tiempo, mano de obra).
			Conocimiento del trabajo	¿Los trabajadores de la institución conocen sus responsabilidades específicas para el trabajo que desarrollan?
			Planificación y organización	¿En la institución se prevé y determina con claridad las labores que desempeñan los trabajadores?
			Toma de decisiones	¿La toma de decisiones por parte de los trabajadores se realiza identificando problemas, oportunidades y riesgos?
	Desempeño Contextual Incluye tareas que van más allá de los deberes laborales. Los indicadores se clasificaron en dos subdimensiones. El primer subdimensión se centraba en el nivel interpersonal, mientras		Proactividad	¿Los trabajadores de la entidad realizan sus labores con responsabilidad?
			Entusiasmo	¿Los trabajadores desempeñan sus labores con estado mental positivo?
			Cooperación	¿En la institución los trabajadores para lograr sus metas trabajan de manera solidaria?

que la segunda se centraba en el nivel organizativo. (Koopmans et al., 2011)	Relación interpersonal	¿Los trabajadores de la institución entre si respetan sus puntos de vista e ideas?
	Compromiso organizacional	¿Los trabajadores se sienten identificados con la institución?
Desempeño adaptivo Es la capacidad de un empleado para adaptarse a los cambios en un sistema de trabajo o funciones de trabajo, incluye el ajuste de metas y planes a la situación, aprendizaje de nuevas tarea y tecnologías, flexibilidad, resiliencia y análisis rápido. (Koopmans et al., 2011)	Aprendizaje de nuevas tareas y tecnologías	¿Los trabajadores de la institución en su labor adoptan permanentemente los métodos tecnológicos actuales?
	Esfuerzo formativo	¿Los trabajadores en la institución se estudian y se capacitan por cuenta propia?
	Adaptabilidad interpersonal	¿Los trabajadores de la institución presentan objeciones al relacionarse con otros compañeros de trabajo?
	Reactividad	¿Los trabajadores tienen la capacidad de adaptarse a situaciones inesperadas en su labor?
	Resiliencia	¿Los trabajadores se afrontan y se sobreponen a errores y fracasos en su labor?
Comportamiento laboral contraproducente Perjudica el bienestar de la organización, comprende indicadores como la negatividad, acciones dañinas, comportamiento fuera de la tarea, errores intencionados y abuso de privilegios. (Koopmans et al., 2011)	Negatividad	¿Los trabajadores presentan una actitud negativa en su centro laboral?
	Ausentismo	¿En la institución percibe usted ausentismo de sus compañeros en sus puestos de trabajo?
	Presentismo	¿En la institución los trabajadores se encuentran concentrados en la realización de sus labores?
	Conflicto interpersonal	¿En su área de trabajo percibe conflictos entre compañeros y distribución de recursos?
	Abuso de privilegios	¿En la institución considera usted que existe un exceso de flexibilidad en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores?

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.

1.6.2. Hipótesis específica

1. Existe relación significativa entre el flujo de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.
2. Existe relación significativa entre la educación, desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.
3. Existe relación significativa entre el sistema de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.
4. Existe relación significativa entre la compensación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.

1.7. Justificación

El presente trabajo de investigación permitirá analizar en qué medida la gestión de recursos influye en nivel de desempeño laboral que muestran los trabajadores administrativos del “Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”.

▪ Justificación teórica

El trabajo de investigación surge con la finalidad de profundizar el campo de conocimiento de la “gestión de recursos humanos”, factor de gran importancia en toda organización, considerando como referencia a diferentes investigadores y estudiosos. Todo ello con el objetivo de complementar y aportar al conocimiento en la materia.

▪ Justificación práctica

El presente trabajo surge con el fin de contribuir con la resolución de los problemas basados con la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, temas fundamentales en la organización y administración de personal.

▪ Justificación metodológica

Los resultados conseguidos en la presente investigación serán de apoyo para investigaciones futuras, que pretendan responder a problemas similares.

1.8. Consideraciones éticas

En la presente investigación, se tuvo en consideración lo siguiente:

- **Respeto a la dignidad humana**

Los participantes fueron informados que el estudio está clasificado como "investigación sin riesgo", lo que pone de relieve la atención prestada a su seguridad y bienestar. El objetivo principal del estudio era recopilar información sobre los conocimientos que poseen los trabajadores, garantizando al mismo tiempo la protección de sus identidades mediante la recopilación anónima de datos. Se tomaron medidas estrictas para minimizar cualquier posible daño o riesgo físico, moral, psicológico o espiritual para los participantes. De este modo, los participantes pudieron dar sus respuestas sin aprensiones ni consecuencias negativas, fomentando así un entorno propicio a la participación abierta y honesta.

- **Autonomía**

Se informó a los participantes y a la institución las ventajas y riesgos del estudio, por ello solo se incluyeron a los trabajadores que aceptaron voluntariamente participar y se respetó la decisión de quienes rechazaron la participación.

- **Confidencialidad**

Los derechos, dignidad, intereses y sensibilidad de las personas se respetarán. Este principio reconoce que las personas tienen derecho de excluirse y/o mantener confidencialidad sobre cualquier información referente a su nivel de conocimiento.

- **Reciprocidad**

Incentivo a los trabajadores que mediante la determinación de análisis de influencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral se pueden obtener resultados que permitan mejorar la

institución, de tal manera que sean los trabajadores directamente beneficiados.

- **Principio de veracidad**

La publicación de resultados se realizará bajo criterio de honestidad, no se alterará o manipulará los resultados.

- **Consentimiento informado**

Las encuestas se realizaron previa autorización de la “Dirección del Hospital Santa Rosa de Madre de Dios”. En esta investigación se dará la máxima importancia a la confidencialidad de la información facilitada por los participantes en el estudio. Las citas textuales seguirán las directrices de las normas APA. Además, el instrumento de investigación se someterá a un riguroso proceso de validación por parte de expertos en el campo específico de estudio. Estas medidas tienen por objeto salvaguardar la integridad y fiabilidad de los resultados de la investigación, manteniendo al mismo tiempo las normas éticas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

a) A nivel internacional

Según **Haro, S. (2022)** en su proyecto de investigación titulado “EL SISTEMA DE TRABAJO A TURNOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE MIGRACIÓN DE UN AEROPUERTO INTERNACIONAL EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, 2021”. Donde su objetivo principal es establecer la relación del sistema de trabajo a turnos con el desempeño laboral del personal de Migración de un Aeropuerto en la ciudad de Guayaquil, 2021. El enfoque de investigación fue aplicado de tipo correlacional, donde 70 colaboradores de migración fue la muestra, utilizando encuestas y cuestionarios para la recolección de datos. Se concluye que se logró determinar la relación del sistema de trabajo a turnos con el desempeño laboral del personal, los resultados reflejaron que ambas variables tienen una relación positiva regular debido a que su coeficiente de correlación es de 0,615 equivalentes al 61,5%; por lo que se aceptaron su hipótesis alterna sosteniendo que el sistema de trabajo a turnos y el desempeño laboral del personal de Migración de un aeropuerto internacional en la ciudad de Guayaquil, 2021, poseen una relación, rechazándose la hipótesis nula. Por otro lado, el sistema de trabajo a turnos tiene relación con las dimensiones determinadas del desempeño laboral, que son las siguientes dimensiones: variedad del personal de migración, autonomía del personal de migración, razón significado de la labor del personal de Migración, Identificación de la Tarea del personal de Migración y retroalimentación del personal de migración.

Según **Alarcón, D. (2015)** en su investigación “LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LAS

INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA PROVINCIA DEL CARCHI – 2015” en la ciudad de Tulcán - Ecuador. Se propuso determinar si la “gestión del talento humano” tiene relación con el “desempeño laboral” de aquellas personas que poseen discapacidad alguna. La investigación realizada utiliza un enfoque exploratorio, descriptivo y explicativo, combinando métodos cualitativos y cuantitativos. El tamaño de la muestra es de 353 empleados públicos que participaron en entrevistas, incluyendo directores y personas con discapacidad de entidades públicas. Los resultados indican una falta de gestión de recursos humanos basada en competencias en las instituciones públicas locales (44,58%), lo que repercute de manera directa en el “desempeño laboral de las personas con discapacidad”. Estas instituciones también emplean técnicas inadecuadas de selección de personal basadas en competencias (43,3%), lo que resulta en una falta de personal adecuado que pueda garantizar un alto rendimiento para la organización. Además, las instituciones públicas suelen seguir un proceso de inducción estandarizado (80,2%), lo que da lugar a que los empleados tengan un conocimiento limitado de sus funciones y responsabilidades laborales esenciales. Además, faltan planes de formación bien definidos que respondan a las necesidades específicas de los empleados (45,9%). Los resultados de la evaluación del desempeño laboral no se utilizan eficazmente para el desarrollo de los empleados (71,7%), lo que limita su potencial como recurso valioso para diversas actividades de mejora del personal.

Según **Cevallos, Y. (2013)** en su investigación “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL AGROPECUARIA DE SANTA ELENA - 2013” El estudio tuvo lugar en Santa Elena, ciudad situada en la provincia de la Libertad, Ecuador. Su objetivo principal era evaluar si la “gestión de los recursos humanos” influía en el rendimiento laboral. La investigación involucró a directores, personal administrativo y personal técnico, todo ello con el fin de desarrollar un modelo de gestión que mejore el desempeño laboral de los

trabajadores de la “Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena”. Su investigación es documental, bibliográfico, investigación descriptiva e investigación de campo, de método inductivo y analítico, con una muestra de 51 entre directivos y servidores. Las conclusiones del autor son las siguientes:

- a) El modelo de gestión implementado para la unidad de recursos humanos de la “Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena” incorpora procesos administrativos instaurados desde los subsistemas de gestión de recursos humanos, señalados en la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP). Estos procesos permitieron implementar mecanismos de ingreso alineados a las competencias técnicas requeridas en las diversas unidades de la dirección.
- b) El modelo sirve como herramienta guía para aplicar los lineamientos pertinentes, sistematizando las funciones de los puestos y determinando el nivel de responsabilidad con base en las necesidades específicas de cada departamento.
- c) La mejora del rendimiento laboral en el sector de los recursos humanos se consigue a través de programas integrales de formación, que abarcan tanto aspectos administrativos como técnicos. Esto contribuye a la mejora general del desempeño en todas las áreas y facilita el logro de los objetivos institucionales.
- d) Los indicadores utilizados en el proceso de evaluación son adecuados y significativos, ya que proporcionan información valiosa sobre el desempeño y el desarrollo de habilidades en un plazo determinado. Esto ayuda en la toma de decisiones para promociones o capacitación focalizada en áreas donde se identifican debilidades significativas.
- e) El modelo de gestión propuesto permite la planificación, programación y especificación detallada de indicadores específicos y exhaustivos que mejoran los procesos de trabajo diarios. Cumple un rol integral en el logro de los objetivos estratégicos institucionales y en el aseguramiento de los niveles de calidad y

competitividad requeridos en función de las áreas de especialización y cobertura de la “Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena”.

a. A nivel nacional

Según **Quichiz, A. (2021)**, en su investigación “*Compensaciones Y Desempeño Laboral en una Empresa Logística, Lima 2021*”, investigó la relación entre la compensación y el desempeño laboral en una empresa de logística. Además, se pretendía evaluar el impacto de dos tipos específicos de compensación (monetaria y no monetaria) en el rendimiento laboral. La investigación siguió un enfoque cuantitativo y correlacional con un diseño no experimental y transversal. Se utilizó el análisis estadístico SPSS para comprobar las hipótesis.

Los resultados revelaron que el 47,5% de los participantes se mostraron satisfechos con su compensación, mientras que el 58,3% calificaron su desempeño laboral de medio. Es importante destacar que el análisis mediante el coeficiente Spearman (Rho) demostró una relación significativa y positiva entre las compensaciones y el desempeño laboral en una empresa peruana de logística en Lima, 2021 ($r = 0,775$; $p < 0,05$).

Según **Torres, C. (2020)**, en su tesis “*Gestión del Recurso Humano y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Servicio de Urología Hospital Policía Nacional del Perú Luis Nicacio Sáenz – 2019*”. Correlacionó la variable “La gestión de recursos humanos” y el “desempeño laboral”, para lo cual empleó una metodología de investigación cuantitativa, no experimental, con un tamaño de muestra de 50 trabajadores representativo de toda la población. Los resultados señalan que el 48% de los trabajadores percibió un nivel moderado de gestión de recursos humanos, mientras que el 68% reportó un nivel alto de desempeño laboral. Además, el 44% de los trabajadores percibía la gestión de la contratación como adecuada, el 68% percibía la gestión de la formación como de nivel moderado, el 56% percibía

la gestión de la evaluación como de nivel moderado y el 54% percibía la gestión de los incentivos como inadecuada. En conclusión, el investigador señaló que la “gestión de los recursos humanos” se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los trabajadores.

Según **Huamachuco, M. (2020)** en su proyecto de investigación titulado *“Relación entre la Capacitación y el Desempeño Laboral Docente en una Institución Educativa del Nivel Secundaria de la Ciudad de Arequipa – 2020”*. La investigación fue aplicada y por su alcance descriptivo correlacional, considerando una población de 25 docentes a quienes se les aplicó la encuesta. Teniendo las siguientes conclusiones: 1) La relación entre la capacitación y el desempeño laboral docente corresponde a una correlación positiva alta. 2) La relación entre las dimensiones, desarrollo de la identidad del docente, desarrollo profesional del docente y desarrollo social del docente con la variable desempeño laboral corresponde a una correlación positiva alta.

Según **Crisóstomo, M. (2019)**, en su tesis titulado *“Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral Del Personal Asistencial en el Departamento de Farmacia, Hospital Regional de Huacho, 2018”*, se propuso determinar si el desempeño laboral es influenciado por la gestión del talento humano. La investigación es de tipo transversal, correlacional causal, 35 miembros del personal asistencial conforman la población de estudio, indicando que no se hace cálculo de la muestra por contar con una población razonable para el estudio, las encuestas fue el instrumento para recabar los datos, y la técnica para el procesamiento de la información se utilizó el estadístico de coeficiencia de correlación de Rho de Spearman. En conclusión, los hallazgos demuestran una correlación fuerte y estadísticamente significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,935$), lo que indica que la “gestión de recursos humanos” influye de manera significativa en el “desempeño laboral” de los trabajadores del hospital.

Según **Choquecahuana, J. y Picon, N. (2018)** en su proyecto de investigación *“Administración de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac - 2016”* en la ciudad de Abancay – Perú. El tipo de investigación es aplicado, con una muestra de 160 trabajadores, aplicando encuestas y análisis documental como técnica de recolección de datos. Los resultados permiten concluir que existe una correlación directa y positiva entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la “Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac”. Esta conclusión se corrobora con el acuerdo del 88.50% de los encuestados que reconocen la asociación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral. Asimismo, se observa una relación positiva entre las cinco dimensiones de la gestión de personal (selección, organización, mantenimiento, desarrollo y evaluación) y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la “Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac”.

b. A nivel regional

Según **Muñiz, E. (2019)** en su investigación *“La Gestión del Talento Humano en la Empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado - Madre de Dios - 2017”*, el propósito de este trabajo fue describir la gestión del talento humano en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017. El tipo de investigación es de nivel básico, tipo descriptivo, de enfoque cuantitativo. Tiene una población de 28 trabajadores, para el procesamiento de datos, el instrumento de investigación fue examinado mediante en el software estadístico SPSS versión 24, analizándose a nivel descriptivo la conducta de la variable y sus dimensiones y posteriormente se aplicó la estadística descriptiva. Finalmente, en conclusión, se ha determinado categóricamente que la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, desarrolla una inadecuada gestión del talento humano, como

se observa en la media muestra, que alcanza 81.57 puntos, indicando que existen serios problemas referidos a que la empresa no está desarrollando gestiones relacionadas a fortalecer los conocimientos, habilidad, juicio crítico y actitudes de los trabajadores, según el 92.9% de los encuestados.

2.2. Modelo Teórico

Tabla 2: Modelo Teórico

VARIABLE	DIMENSIONES
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS. Tiene como objetivo gestionar a las personas que trabajan en una organización laboral, y que a la vez estas personas son los portadores del capital humano y se reflejan en el desarrollo del concepto de competencia laboral. Comprende cuatro dimensiones el cual está conformado por el flujo de recursos humanos, educación y desarrollo, sistema de trabajo y compensación laboral. (Cuesta, 2010)	Flujo de recursos humanos
	Educación y desarrollo
	Sistemas de trabajo
	Compensación laboral
DESEMPEÑO LABORAL El desempeño laboral es una medida de resultado relevante de los estudios en el entorno ocupacional. Se compone de dimensiones como el desempeño de tarea, desempeño contextual, desempeño adaptivo y comportamiento laboral contraproducente. (Koopmans et al., 2011)	Desempeño de tarea
	Desempeño Contextual
	Desempeño adaptivo
	Comportamiento laboral contraproducente

2.3. Marco Teórico

2.3.1. Gestión de Recursos Humanos

- Según **Cuesta, A. (2010)** tiene como objetivo gestionar a las personas que trabajan en una entidad laboral y que a la vez poseen conocimientos, estos trabajadores son los portadores del capital humano. El flujo de recursos humanos, la formación y el desarrollo, la estructura organizativa y la distribución salarial forman parte de la gestión de recursos humanos.
- Según **Chiavenato, I. (2000)** abarca actividades como la planificación estratégica, la estructuración organizativa, el desarrollo de competencias, la coordinación y la supervisión del rendimiento, todas ellas encaminadas a aumentar la productividad de los empleados. Al mismo tiempo, la organización actúa como plataforma para que los individuos persigan sus objetivos individuales, que

pueden estar indirectamente o de manera directa relacionados con su trabajo. Los procesos básicos en la gestión de recursos humanos están conformados por la organización, integración, desarrollo, retención y auditoría.

- Según **Dessler, G. (2009)** abarca las políticas y prácticas esenciales para gestionar el "personal" o los recursos humanos de una entidad. Estas actividades abarcan diversos aspectos, como la contratación, la selección, la formación, la retribución, la evaluación del rendimiento y el desarrollo del personal.

DIMENSION GESTION DE RECURSOS HUMANOS

1. Flujo de Recursos Humanos

- Según **Cuesta, A. (2010)** el flujo de recursos humanos abarca un conjunto de procesos, entre los que se incluyen la gestión del inventario de personal, el reclutamiento y la selección, la asignación, las evaluaciones del desempeño, las valoraciones del potencial humano, los ascensos, los descensos, las jubilaciones y las reasignaciones.
- Según **Stubbe, (2021)** el flujo de recursos humanos es un proceso de entrada, desarrollo y salida. El flujo de entrada consiste en reclutamiento y selección, integración y reincorporación después de una larga ausencia. El flujo de desarrollo consiste en capacitación y desarrollo, compensación / recompensa y evaluación. El flujo de salida es la salida permanente o temporal de personas: despido, jubilación, ausencia por burnout o enfermedad de larga duración.

2. Educación y Desarrollo

- Según **Cuesta, A. (2010)** la educación y el desarrollo abarcan una amplia gama de componentes, entre los que se incluyen los programas de formación, la planificación de la carrera profesional, las estrategias de comunicación, el fomento de una organización de aprendizaje, el estímulo de la participación activa, la promoción del desempeño eficaz del trabajo y la aplicación de planes de TIC. Estos factores son

esenciales para facilitar el crecimiento personal y organizativo, mejorar las competencias y ampliar los conocimientos. Las iniciativas de educación y desarrollo están diseñadas para mejorar las competencias, fomentar una cultura de aprendizaje continuo, establecer trayectorias profesionales claras, promover canales de comunicación eficaces y aprovechar la tecnología para maximizar la eficiencia y la productividad. Al dar prioridad a las inversiones en educación y desarrollo, las organizaciones pueden capacitar a sus trabajadores, estimular la innovación, adaptarse a entornos cambiantes y, en última instancia, lograr un éxito sostenible en el dinámico y competitivo panorama actual.

- **Según Aguilar, C. (2017)** la educación y desarrollo es el elemento fundamental que exige altos niveles de competencia de acuerdo a los cambios y el compromiso permanente para el perfeccionamiento de estrategias y metodologías en la globalización y la universalización. En tanto, el desarrollo orienta las capacidades profesionales para el mejoramiento y desempeño dentro de las instituciones, dotándole de fundamentos teóricos, estrategias que permitan conducir de manera eficiente y eficaz con énfasis en la recuperación, análisis, investigación e innovación promoviendo el trabajo cooperativo dentro del desempeño personal, social y profesional.

3. Sistema de trabajo

- Según **Cuesta, A. (2010)** los sistemas de trabajo abarcan diversos elementos, como la organización de las tareas, la garantía de la seguridad y la higiene en el lugar de trabajo, la aplicación de principios ergonómicos, la planificación estratégica de los recursos humanos y el aprovechamiento del potencial de los empleados. Su principal objetivo es crear un entorno de trabajo eficaz y productivo, organizando cuidadosamente las tareas, dando prioridad al bienestar y la salud de los empleados, aplicando prácticas ergonómicas, planificando estratégicamente los recursos humanos y aprovechando todo el potencial de la mano de obra. Al optimizar el sistema de trabajo, las

organizaciones pueden mejorar la productividad, aumentar la satisfacción de los empleados y lograr una mejora general del rendimiento. Esto, a su vez, conduce a la consecución de las metas y objetivos de la organización.

- Según **Dessler, G. (2009)** un sistema de trabajo es un grupo de políticas y prácticas de la “gestión de recursos humanos” que, en conjunto, promueve empleados con mejor desempeño, y más calificados para el puesto, organizando el trabajo en proyectos o procesos en los que las tareas se combinan o traslapan, incluye las prácticas de seguridad del empleo, amplia capacitación, equipos que se administran a sí mismos y toma de decisiones descentralizada, uso compartido de la información, medición de las prácticas administrativas énfasis en un trabajo de alta calidad.

4. Compensación laboral

- Según **Cuesta, A. (2010)** abarca un sistema global de recompensas tangibles e intangibles, que incluye la remuneración económica, el reconocimiento social, la motivación y la evaluación del trabajo. Su objetivo es proporcionar a los empleados un paquete justo y equitativo que reconozca sus contribuciones, motive el rendimiento y fomente un entorno de trabajo positivo. El sistema de retribución debe estar en consonancia con los objetivos de la organización, las normas del mercado y el rendimiento individual, garantizando que los empleados se sientan valorados, motivados y recompensados justamente por sus esfuerzos. Mediante una gestión eficaz de la retribución, las organizaciones pueden atraer y retener a los mejores talentos, promover el compromiso de los empleados y, en última instancia, impulsar el éxito de la organización.
- Según **Werther W. y Davis, K. (2008)** la compensación se refiere al paquete de recompensas y ventajas que reciben los empleados en reconocimiento de su trabajo. Es responsabilidad del “departamento de recursos humanos” administrar la compensación, con el objetivo de garantizar la satisfacción de los empleados y contribuir a la capacidad

de la organización para atraer, retener y motivar a una plantilla de alto rendimiento. Los componentes de la compensación incluyen sueldos, salarios, prestaciones y otros incentivos relacionados.

2.3.2. Desempeño Laboral

- Según **Koopmans, L. et al., (2011)** el desempeño laboral es una medida de resultados crucial en entornos ocupacionales. Abarca varias dimensiones, como el rendimiento en la tarea, el rendimiento contextual, el rendimiento adaptativo y el comportamiento laboral contraproducente. Estas dimensiones reflejan distintos aspectos de la eficacia, la productividad y la contribución del empleado a la organización. El rendimiento en las tareas se centra en la ejecución de deberes y responsabilidades específicos del puesto, mientras que el rendimiento contextual hace hincapié en comportamientos que van más allá de los requisitos formales del puesto, como ayudar a los compañeros y mostrar ciudadanía organizativa. El rendimiento adaptativo refleja la capacidad de un empleado para adaptarse y prosperar en entornos de trabajo cambiantes. Por otro lado, el comportamiento laboral contraproducente se refiere a las acciones que socavan los objetivos de la organización y generan resultados negativos. Comprender y evaluar estas dimensiones del rendimiento laboral contribuye a realizar evaluaciones exhaustivas y a fundamentar estrategias para mejorar la productividad de los empleados y el éxito de la organización.
- Según **Chiavenato, I. (2000)** el rendimiento en el trabajo se caracteriza por las acciones y comportamientos demostrados por los empleados, que contribuyen directamente al logro de los objetivos de una entidad. Se subraya que un rendimiento laboral sólido representa el activo más valioso de la organización.
- Según **Rodríguez, K. y Lechuga, J. (2019)** el rendimiento en el trabajo se define como la manera en que cada empleado desempeña sus responsabilidades y se comporta dentro de su función. Abarca las tareas que cumplen, los objetivos y resultados que se espera que

alcancen, su potencial de crecimiento y, lo que es más importante, su contribución a la organización.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

1. Desempeño de tarea

- Según **Koopmans, L. et al., (2011)** el desempeño de una tarea se define como el grado de competencia de un empleado en la realización de actividades que apoyan directa o indirectamente las operaciones técnicas de la organización. Estas acciones deben medirse mediante el uso de distintos indicadores que puedan determinar con exactitud el nivel de ejecución de las tareas. A este respecto, se han identificado varios indicadores pertinentes para este tipo de rendimiento, entre los que se incluyen la calidad del trabajo, la eficiencia, el conocimiento del trabajo, la planificación y organización, y la toma de decisiones.
- Según **Bautista, R. et al., (2020)** el desempeño de tareas hace referencia a la realización con éxito de los deberes y responsabilidades asociados a un puesto específico, aprovechando las capacidades y conocimientos necesarios para las tareas descritas en cada puesto. Dichas tareas contribuyen directa o indirectamente al funcionamiento y al éxito general de la organización.
- Según **Coggle, (2018)**, define que el desempeño de tarea es comprobar el logro de aprendizajes esperados y los avances en el desarrollo de las competencias de los trabajadores, ya que favorecen la integración y aplicación de conocimientos, habilidades, actitudes, así mismo, permiten encontrar oportunidades para la reflexión, toma de decisiones responsables, valoración de actitudes

2. Desempeño Contextual

- Según **Koopmans, L. et al., (2011)** define que el desempeño contextual incluye tareas que van más allá de los deberes laborales. Los indicadores se clasificaron en dos sub dimensiones. El primer sub dimensión se centraba en el nivel interpersonal, mientras que la segunda se centraba en el nivel organizativo. Los indicadores abarcaban la

proactividad, el entusiasmo, la cooperación, las relaciones interpersonales y el compromiso organizativo.

- Según **Candela, V. (2019)** define que el desempeño contextual puede ser explicado mediante conductas organizacionales que pueden englobarse en tres grandes grupos conductuales, el apoyo que brinda un colaborador a sus compañeros de trabajo; conductas orientadas a apoyar a la organización y conductas orientadas a adoptar responsabilidades de ejecutar tareas adicionales al puesto de trabajo, cabe mencionar que estas últimas conductas son voluntarias. (Candela, 2019).
- Según **Bautista, R. et al., (2020)** Según la fuente mencionada, el desempeño contextual se refiere a comportamientos voluntarios e individuales que van más allá de los requisitos esperados de un papel específico. Estos comportamientos desempeñan un papel vital en la consecución de los resultados deseados dentro de las organizaciones.

3. Desempeño Adaptativo

- Según **Koopmans, L. et al., (2011)** define que el desempeño adaptativo es la capacidad de un empleado para adaptarse a los cambios en un sistema de trabajo o funciones de trabajo, incluye el ajuste de metas y planes a la situación, aprendizaje de nuevas tarea y tecnologías, flexibilidad, resiliencia y análisis rápido.
- Según **Charbonnier, A. y Roussel, P. (2012)** el desempeño adaptativo es la capacidad individual de los trabajadores para adaptarse a situaciones laborales, su modelo incluyó la gestión del estrés, esfuerzo formativo, adaptabilidad interpersonal; reactividad ante emergencias y creatividad.
- Según **Ployhart, R. y Bliese, P. (2006)**, el desempeño adaptativo como un conjunto de diferencias individuales que predisponen a los empleados a adaptarse con éxito a los cambios en las tareas. Plantea que el conocimiento, la destreza, la aptitud, la disposición, la voluntad y la

motivación predican el desempeño adaptativo, y que este a su vez predice el desempeño de tarea o el contextual.

4. Comportamiento Laboral Contraproducente

- Según **Koopmans, L. et al., (2011)** define que el comportamiento laboral contraproducente perjudica el bienestar de la organización, comprende indicadores como la negatividad, acciones dañinas, comportamiento fuera de la tarea, errores intencionados y abuso de privilegios.
- Según **Omar, A. et al., (2013)** el comportamiento contraproducente se refiere a las acciones voluntarias y discrecionales que violan las normas de la organización. Esto abarca una serie de comportamientos como el absentismo, el robo, el sabotaje, los conflictos interpersonales, la participación en actividades no autorizadas durante las horas de trabajo, el mal uso del tiempo y los recursos proporcionados por la organización. Estos comportamientos tienen consecuencias negativas tanto para los individuos como para la organización, lo que conlleva una disminución de la productividad, relaciones tensas y un daño potencial a la reputación de la organización. Identificar y abordar los comportamientos contraproducentes es esencial para mantener un entorno de trabajo positivo, fomentar el compromiso de los empleados y promover una cultura de responsabilidad y conducta ética.

2.4. Definición de términos

- **Reclutamiento y selección de personal**

Según **Naranjo, R. (2012)** el proceso de selección de personal implica la cuidadosa evaluación y categorización de los candidatos mediante una serie de técnicas. Su objetivo primordial es garantizar que los candidatos cumplen los requisitos mínimos especificados para el puesto o perfil y se ajustan a las necesidades de la empresa. Mediante la aplicación de un proceso de selección exhaustivo y completo, las organizaciones pretenden identificar a las personas que poseen las cualificaciones, habilidades y atributos necesarios para cumplir eficazmente las exigencias del puesto. Esta evaluación incluye una

valoración de los conocimientos, la experiencia y las competencias de los candidatos, así como su posible compatibilidad con los valores y la cultura de la organización. Un proceso de selección de personal bien ejecutado es fundamental para establecer una plantilla cualificada y de alto rendimiento, contribuyendo así de forma significativa al éxito y crecimiento globales de la empresa.

- **Evaluación del desempeño**

Según **Orellana, P. (2020)** explica que la “evaluación del desempeño” es un instrumento para medir el trabajo y/o la experiencia de una persona en relación con los deberes y responsabilidades de su puesto.

- **Promoción**

Según **Werther, W. y Davis, K. (2008)** el ascenso se produce cuando un empleado es trasladado a un puesto mejor remunerado, con mayores responsabilidades y en un nivel superior dentro de la organización, en función de su rendimiento o permanencia en el puesto. Este ascenso representa un reconocimiento de las habilidades, capacidades y potencial de crecimiento del empleado, y sirve como recompensa por sus contribuciones y compromiso con la organización. Los ascensos no solamente aportan beneficios económicos, sino que también ofrecen oportunidades de desarrollo profesional, mayor satisfacción en el trabajo y la posibilidad de asumir nuevos retos y responsabilidades.

- **Despido**

Según **Trujillo, E. (2020)**, una rescisión laboral justificada se produce cuando el contrato de trabajo se rescinde legalmente a discreción del empleador, en cumplimiento de los requisitos legales. Este tipo de terminación se lleva a cabo por la organización sobre la base de motivos válidos, tales como la mala conducta del empleado, bajo rendimiento, o la reestructuración de la empresa.

- **Jubilación**

En lo expuesto por **Westreicher, G. (2018)** explica que la jubilación es un procedimiento administrativo para abandonar el puesto laboral principalmente por motivos de vejez. Sin embargo, este es un procedimiento que también puede desencadenarse por circunstancias inusuales que impiden que la persona continúe trabajando. Esto sucede, por ejemplo, en el caso de un accidente que provoque una discapacidad permanente.

- **Planes de carrera**

Según **Chiavenato, I. (2007)** el plan de carrera consiste cuando la entidad ofrece las oportunidades y el impulso para aprender, ofrece métodos para el desarrollo personal, las cuales permiten a los trabajadores asumir más la administración de sus propias carreras y de su propio desarrollo personal.

- **Organización que aprende**

Según el Manual Informativo de la **Unión de Trabajadores de Madrid, (2017)** son aquellas que facilitan el aprendizaje de todos sus integrantes, transformándose constantemente para cumplir con los requerimientos del entorno; donde el aprendizaje no es solo la adquisición de nueva información y habilidades, sino que es esencialmente una actividad social que reúne e integra diferentes experiencias, conocimientos y capacidades en torno a una comunidad en la que unos aprenden de otros.

- **Participación**

Según **Ricardo, R. (2020)** la participación laboral es el nivel de compromiso y satisfacción laboral, el compromiso laboral puede ayudar a los trabajadores y a la gerencia a determinar su nivel de satisfacción con su posición actual y su organización. Tener un alto compromiso en el trabajo puede aumentar la eficiencia y la satisfacción de la contribución de los empleados.

- **Desempeño de cargo**

Según **EcuRed, (2021)** define como el nivel de eficacia y comportamiento mostrado por un empleado al desempeñar las funciones y tareas esenciales asociadas a su puesto en el entorno de trabajo. Esta demostración de competencia refleja la idoneidad del empleado para el puesto.

- **Planes de TIC.**

Según **Riascos S. y Aguilera, A. (2011)** la aplicación de planes de TIC constituye la base de las tecnologías que optimizan la gestión de la información dentro de una organización. Como tales, estos planes se convierten en un recurso estratégico que permite a la organización obtener ventajas competitivas sostenidas. Al aprovechar eficazmente las TIC, las organizaciones pueden aumentar la eficiencia operativa, agilizar la comunicación y la colaboración, mejorar los procesos de toma de decisiones e impulsar la innovación.

- **Organización del trabajo**

Según **Infante, M. y González, C. (2012)** la organización del trabajo es la tecnología y las herramientas de trabajo de los recursos humanos (RH), en un proceso de trabajo (productividad, servicio, capacitación o conocimiento) mediante métodos y procedimientos que permitan a las personas trabajar de manera racional, y el proceso de integración con el material, para alcanzar la máxima productividad y satisfacer las necesidades de la sociedad y sus trabajadores.

- **Seguridad e higiene ocupacional**

Según **Lobbyfix, (2022)** la seguridad e higiene ocupacional es un conjunto de medidas que facilitará la prevención ante cualquier emergencia, asegura las habilidades y aptitudes de los trabajadores al mantener en correcto estado las condiciones físicas y psicológicas de estos, asimismo se ocupa de capacitar profesionales.

- **Exigencias ergonómicas**

Según **Werther, W. y Davis, K. (2008)** la ergonomía consiste en el estudio de la interacción entre el ser humano y los equipos y

herramientas que operan. El objetivo de las exigencias ergonómicas es lograr la reducción de la tensión física y mental para incrementar la productividad y la calidad del entorno laboral.

- **Planificación de RR. HH**

Según **Videlka, (2013)** la estrategia conocida como "planificación de recursos humanos" es un método que una entidad puede utilizar para determinar metódicamente la oferta y la demanda de personal de la entidad en un futuro previsible. El Departamento de Recursos Humanos puede planificar su reclutamiento, selección, formación y otras responsabilidades, estableciendo primero el número de trabajadores y el tipo de empleados que se necesitarán en el futuro.

- **Optimización del capital humano**

Según **Cuesta, A. (2020)** optimización del capital humano u optimización de plantillas es un proceso de relevancia estratégica, su objetivo principal es el logro del mayor valor agregado implicando el aumento de la productividad del trabajo, manifestándose mediante el mejor aprovechamiento de la jornada laboral, la capacitación, la elevación de las competencias laborales, el mejoramiento de las condiciones laborales, la seguridad y salud en el trabajo, la satisfacción laboral y el compromiso con la organización laboral.

- **Estimulación moral y material**

Según **Díaz, L. y Canivell, G. (2016)** la estimulación moral simultáneamente con la estimulación material tiene como línea fundamental reconocer de forma individual y colectiva los aportes relevantes al desarrollo de la entidad. La estimulación moral tiene como objetivo reconocer y promover el aporte laboral en el logro de los objetivos estratégicos.

- **Remuneración**

Según la **Organización Internacional del Trabajo, (2018)** la remuneración es la retribución en dinero que la unidad económica paga a sus trabajadores como contraprestación del trabajo realizado

durante el periodo contable; comprende el sueldo, salario y contribuciones a pagar a los empleados, regímenes de seguridad social, seguros de vida y al Fondo de Vivienda para los Trabajadores.

- **Reconocimiento social**

Según **Ribagorda, B. (2019)**, el reconocimiento social es una gran manera de motivar a los empleados, haciéndoles conscientes de su valía e incentivándoles a continuar mejorando. Por un lado, tiende a aumentar la productividad y participación de los empleados; y por otro, favorece los niveles de satisfacción generados hacia la organización y por ende, el desarrollo y compromiso. Sin duda, el reconocimiento social en el trabajo, nos ayudará a generar un ambiente adecuado, colaborativo, así como de crecimiento profesional y personal.

- **Motivación**

Según **Cuesta, A. (2010)**, La motivación puede definirse como el impulso inherente del empleado para perseguir objetivos, dando propósito y energía a sus acciones y comportamiento. Está influida por las necesidades que los individuos se esfuerzan por satisfacer. En lugar de ser un estado estático, la motivación es un proceso continuo que fluctúa con el tiempo. El estímulo proporciona la motivación y se convierte en un proceso desarrollador de la cultura organizacional con un enfoque positivo hacia un clima laboral adecuado.

- **Evaluación de puestos**

Según **Rivas, N. et al., (2012)** la tarea de determinar el valor relativo de cada puesto puede llevarse a cabo mediante el uso de un método conocido como evaluación del puesto, que consta de una serie de procesos estandarizados. Se tiene en cuenta las responsabilidades, habilidades, esfuerzos y las condiciones de trabajo. El objetivo de la evaluación de puestos es decidir el nivel de las remuneraciones.

- **Calidad**

Según **López, B. et al., (2021)** la calidad del trabajo es un aspecto fundamental que abarca no solamente la realización de las tareas

asignadas, sino también los estándares, la precisión y la eficacia con que se ejecutan. Refleja la capacidad del trabajador para cumplir las expectativas, lograr los resultados deseados y ofrecer resultados que contribuyan al éxito general y a la reputación de la organización. Un alto nivel de calidad del trabajo indica una fuerte ética laboral, atención al detalle y compromiso con la excelencia.

- **Eficiencia**

Según la **Organización Internacional del Trabajo, (2016)** eficiencia puede definirse como la relación entre el rendimiento o logro real y el rendimiento potencial que puede obtenerse utilizando la misma cantidad de recursos. Representa la capacidad de maximizar los productos minimizando los insumos, lo que se traduce en una utilización óptima de los recursos. Un mayor nivel de eficiencia significa la capacidad de conseguir los resultados anhelados con un mínimo de residuos o ineficiencias. La eficiencia es un factor crucial para las organizaciones, ya que influye directamente en la productividad, la rentabilidad y el rendimiento general. Al esforzarse constantemente por mejorar la eficiencia, las organizaciones pueden obtener una ventaja competitiva y alcanzar mayores niveles de éxito. Los esfuerzos continuos por mejorar la eficiencia contribuyen a una mejor gestión de los recursos, a la racionalización de los procesos y a la mejora de los resultados, lo que permite a las organizaciones prosperar en un entorno empresarial dinámico y competitivo. Para ser más eficiente, Ud. debe implementar mejoras tendientes a la reducción de los desperdicios en su empresa. Esto aumentará su productividad.

- **Conocimiento del trabajo**

Según **Wikcionario Economía, (2016)** el conocimiento del puesto de trabajo es la capacidad de comprender un conjunto concreto de responsabilidades laborales. Denominado "capital intelectual", engloba los conocimientos específicos que posee un empleado y que están directamente relacionados con el desempeño del puesto.

Además, el conocimiento del puesto implica la capacidad de mantenerse constantemente informado sobre cualquier cambio relativo a las funciones del puesto.

- **Planificación y organización**

Según **Ramírez, A. et al., (2019)** la planificación es un proceso que permite organizar y elegir las actividades de la actuación que conducirán al cumplimiento de los objetivos propuestos. Esto se consigue mediante el estudio y la utilización de los recursos que se dispone.

- **Toma de decisiones**

Según **Rodríguez, Y. y Pinto, M. (2018)** cuando se reconocen los retos, las oportunidades y los peligros organizativos que ponen en peligro la proyección estratégica de la entidad, puede iniciarse el proceso de toma de decisiones. Esta identificación y caracterización se basa en la perspectiva organizativa que asegura un mejor conocimiento de la problemática, así como del entorno externo e interno de la organización.

- **Proactividad**

Según **López, A. (2010)** la proactividad no significa solo tomar la iniciativa, sino asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; decidir en cada momento lo que quiere hacerse y cómo se va a realizar. Es un rasgo característico de una persona, así como la necesidad de logro, innovación, independencia, entre otros.

- **Entusiasmo**

Según **Navan et. al. (2019)** definen el entusiasmo laboral como algo más que una emoción pasajera; es un estado mental sostenido y positivo que los individuos experimentan en relación con su trabajo. Este estado afectivo-cognitivo duradero no depende de ningún objeto, evento o situación específicos. Abarca una sensación general de motivación, compromiso y entusiasmo hacia el propio trabajo. El entusiasmo laboral refleja una pasión más profunda y duradera por el

propio trabajo, lo que conduce a una mayor dedicación, productividad y satisfacción en el lugar de trabajo. Es una fuerza motriz que alimenta el compromiso y la voluntad de las personas de ir más allá en sus esfuerzos profesionales.

- **Cooperación**

Según **Coelho, F. (2019)** la cooperación implica los esfuerzos de colaboración de individuos que trabajan juntos para lograr un objetivo compartido. Abarca diversas estrategias y prácticas que contribuyen a la consecución del objetivo, como el trabajo en equipo, la asignación de responsabilidades, la asignación de tareas y entre otras. Al fomentar la cooperación, las organizaciones promueven la sinergia armoniosa y la colaboración de los individuos, aprovechando sus diversas habilidades y perspectivas. Este enfoque colaborativo aumenta la productividad, la capacidad de resolver problemas y la eficacia general, lo que se traduce en la consecución de objetivos comunes.

- **Relación interpersonal**

Según **Hancco, M. et al., (2021)** las relaciones interpersonales constituyen un papel crítico en una organización debido a la interacción con personas que conservan puntos de vista, ideas, percepciones o formación diferentes, las mismas que pueden afectar para bien o mal en el desempeño laboral, por ende, permitir o distraer el logro de los objetivos organizacionales.

- **Compromiso organizacional**

Según **Fernández, A. (2017)**, el compromiso organizacional permite analizar aspectos como lealtad, vinculación y motivación de los trabajadores con la organización. Engloba distintos aspectos relacionados con el apego a la organización, los costes que el trabajador considera importantes si este abandona la organización y el sentimiento de pertenencia obligatoria o el sentimiento de "traición" a la empresa por abandonarla.

- **Aprendizaje de nuevas tareas y tecnologías**

Según **Rojas, Y. et al., (2021)** el aprendizaje de nuevas tareas y tecnologías establece nuevas formas de concebir la educación y reemplazar de manera progresiva los métodos tradicionales de enseñanza por los métodos tecnológicos de enseñanza, esto favorece el aprendizaje individual desde lo colaborativo, lo que permite lograr la eficaz, eficiente y efectiva articulación de las nuevas TIC.

- **Esfuerzo formativo**

Según **Charbonnier, A. y Roussel, P. (2012)** el esfuerzo de formación se refiere a la tendencia a iniciar acciones que fomenten el desarrollo personal. Refleja el enfoque proactivo de un individuo hacia la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades y competencias para mejorar su crecimiento profesional. El esfuerzo de formación demuestra la voluntad de invertir tiempo y energía en la superación personal, lo que indica una actitud proactiva hacia el aprendizaje continuo y el desarrollo personal. Al participar activamente en las oportunidades de formación, las personas pueden ampliar sus capacidades, adaptarse a entornos de trabajo cambiantes y contribuir a su propia promoción profesional y al éxito de la organización.

- **Adaptabilidad interpersonal**

Según **Charbonnier, A. y Roussel, P. (2012)** La adaptabilidad interpersonal es la capacidad de ajustar el propio estilo interpersonal para trabajar eficazmente con personas de la propia organización o con entidades aliadas. Implica ser flexible, abierto y receptivo a diferentes estilos de comunicación, perspectivas y contextos culturales. La adaptabilidad interpersonal permite entablar relaciones positivas, colaborar eficazmente y desenvolverse en entornos de trabajo diversos. Es una valiosa habilidad que fomenta el trabajo en equipo, la cooperación y la capacidad de establecer una buena relación con los demás.

- **Reactividad**

Según **Charbonnier, A. y Roussel, P. (2012)** la reactividad ante emergencias o circunstancias inesperadas es la capacidad para gestionar prioridades y adaptarse a nuevas situaciones de trabajo.

- **Resiliencia**

Según **Indeed, (2021)**, la resiliencia es la capacidad que manifiesta una persona de recuperarse de un desafío y acogerlo como una oportunidad de aprendizaje. En el ambiente laboral, ser resiliente permite resolver problemas, enfrentar retos y convertir debilidades en fortalezas.

- **Negatividad**

Según **Santana, (2022)** el negativismo y las actitudes pesimistas son contagiosas y pueden transmitirse de un colaborador a otro en las organizaciones, situación que sería nefasta para el mantenimiento de un clima laboral amigable, colaborativo y positivo. Esas actitudes pueden provocar desconfianza, problemas, peleas, pérdida de compromiso e incluso disminuir la participación de la plantilla en los proyectos de la organización.

- **Ausentismo laboral**

Según **Rojas, J. Izaguirre, D. (2020)** el ausentismo laboral es considerado uno de los problemas que negativamente influyen en la entidad, se manifiesta por diversas causas: de índole física, mental, laboral y social.

- **Presentismo**

Según **García, J. (2015)**, el presentismo laboral se refiere a acudir y estar presente en el puesto de trabajo, pero dedicando parte de la jornada laboral a otras funciones que no son propias del trabajo. Entre estas funciones podemos encontrar: conectarse a redes sociales, consultar páginas web, realizar llamadas.

- **Conflicto interpersonal**

Según **Ricardo, R. (2020)**, el conflicto interpersonal ocurre cuando una o más personas frustran o interfieren con el objetivo de otra persona. En el contexto empresarial, el conflicto interpersonal implica la interferencia con la realización de las tareas y objetivos laborales. Los conflictos de relación son conflictos relacionados con choques de personalidad o interacciones con carga emocional entre dos o más personas, mientras que el conflicto de tareas implica conflictos sobre políticas, distribución de recursos o la forma de completar la tarea.

- **Abuso de privilegios**

Para **Melnick, J. (2017)** el abuso de privilegios es el resultado directo de un control de acceso deficiente: los usuarios tienen más derechos de acceso de los que necesitan para hacer su trabajo y la organización no supervisa adecuadamente la actividad de las cuentas privilegiadas ni establece los controles apropiados.

CAPITULO III: METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de estudio

El tipo de estudio es descriptiva, cuantitativa y correlacional para recopilar información y cuantificar mediante el análisis estadístico. Correlacional porque se medirá la relación de las variables y dimensiones, posteriormente se arribará a conclusiones de la presente investigación.

3.2. Diseño del estudio

El presente estudio empleó un diseño de investigación no-experimental, al adoptar un enfoque no experimental, el estudio pretendía obtener una comprensión exhaustiva de los comportamientos genuinos de las variables y sus interrelaciones dentro de sus contextos auténticos. **(Hernández, S. y Mendoza, R. (2018)).**

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población de estudio es el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, cuenta con un total de 62 trabajadores administrativos, datos otorgados por la Unidad de Personal.

3.3.2. Muestra

Según **Bernal, C. (2006)**, “es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuará la medición y la observación de las variables objeto de estudio”.

Para muestra representativa se ha considerado el tamaño total de la población, la cual fue 62 trabajadores administrativos.

3.4. Métodos y Técnicas

Método

El método utilizado es Hipotético – Deductivo, según **Bernal, C. (2010)** “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”.

Técnica

Técnica: Existen diversas técnicas e instrumentos para la recopilación de la información. En el presente proyecto de esta investigación, las técnicas a utilizar fueron la encuesta y observación.

Instrumento: El instrumento es la herramienta utilizada para recolectar información de la muestra y compuestos por escala de medición.

Cuestionario: Es el instrumento con una serie de preguntas cerradas, e ítems para medir más de una variable.

Según **Hernández, R. et al., (2010)**, “los cuestionarios consisten en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables”. Por lo tanto, se puede indicar, que son los instrumentos de mayor utilización para recabar datos más utilizados. Es de hacer notar, que el contenido de las preguntas que constituyen un cuestionario puede ser variado. Igualmente, es posible acotar, que existen básicamente dos tipos de preguntas: las cerradas (cerradas dicotómicas y cerradas con varias alternativas) y las abiertas.

3.5. Tratamiento de los datos

Para llevar a cabo el tratamiento de datos, realizamos lo siguiente:

- Evaluación situacional de la “gestión de recursos humanos y el desempeño Laboral del Trabajador”
- Análisis estadístico
- Preparación de encuestas
- Validación de la encuesta
- Aplicación de la encuesta piloto

- Reformulación de la encuesta piloto
- Aplicación de la encuesta
- Procesamiento y análisis de datos

CAPITULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

4.1. Variable Gestión de Recursos Humanos

Tabla 3: Resultados descriptivos de la variable Gestión de Recursos Humanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	3	4,8	4,8	4,8
Poco adecuado	6	9,7	9,7	14,5
Parcialmente adecuado	28	45,2	45,2	59,7
Adecuado	22	35,5	35,5	95,2
Muy adecuado	3	4,8	4,8	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

La Tabla 3 y Figura 1, nos muestra que un 45,2% de los trabajadores encuestados afirman que la gestión de recursos humanos es parcialmente adecuada, el 35,5% indican que es adecuada, el 9,7% sostienen que es poco adecuada, el 4,8% señalan que es muy adecuada y también el 4,8% mencionan que es inadecuada.

Análisis

Los datos expuestos indican que en el Hospital Santa Rosa no siempre se desarrollan pertinentemente los procesos de planeación, organización y coordinación, lo cual impide que el personal que labora pueda desempeñarse eficientemente y, por ende, dificulta la concreción de los objetivos institucionales.

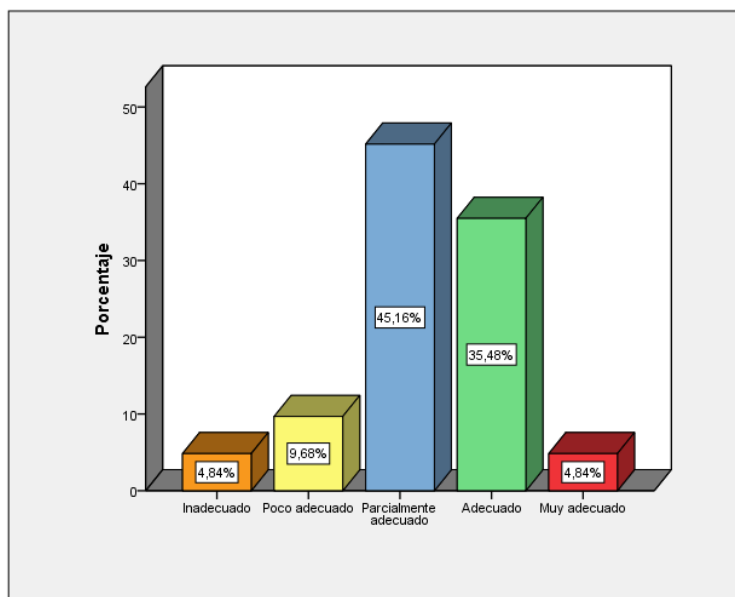


Figura 1: Resultados descriptivos de la variable Gestión de Recursos Humanos

4.1.2. Dimensión Flujo de Recursos Humanos

Tabla 4: Resultados descriptivos de la dimensión Flujo de Recursos Humanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	4	6,5	6,5	6,5
Poco adecuado	8	12,9	12,9	19,4
Parcialmente adecuado	24	38,7	38,7	58,1
Adecuado	23	37,1	37,1	95,2
Muy adecuado	3	4,8	4,8	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

Según la Tabla 4 y Figura 2, nos muestra que un 38,7% de trabajadores encuestados afirman que el flujo de los recursos humanos es parcialmente adecuado, el 37,1% sostienen que es adecuado, el 12,9% precisan que es poco adecuado, el 6,5% señalan que es inadecuado, y el 4,8% afirman que es muy adecuado.

Análisis

La información descrita previamente da cuenta que existen algunas deficiencias en el proceso de inventario, reclutamiento y selección del personal, así como la evaluación del desempeño, despido, jubilación y potencial humano. Por otro lado, existe cierta inconformidad con la forma

cómo se realiza la promoción, democión, jubilación y recolocación del personal.

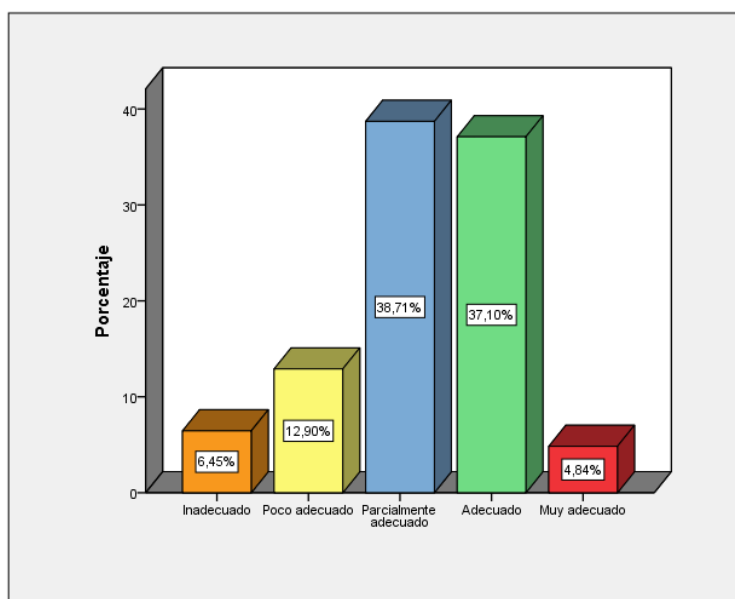


Figura 2: Resultados descriptivos de la dimensión flujo de Recursos Humanos

4.1.3. Dimensión Educación y Desarrollo

Tabla 5: Resultados descriptivos de la dimensión Educación y Desarrollo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco adecuado	4	6,5	6,5	6,5
Parcialmente adecuado	29	46,8	46,8	53,2
Adecuado	18	29,0	29,0	82,3
Muy adecuado	11	17,7	17,7	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

La Tabla 5 y Figura 3, nos muestra que un 46,8% de los trabajadores encuestados afirman que la forma como la institución promueve la educación y el desarrollo del personal es parcialmente adecuada, el 29% indican que es adecuada, el 17,7% señalan que es muy adecuada y el 6,5% sostienen que es poco adecuada.

Análisis

Como se observa, un porcentaje significativo de trabajadores sienten que la institución a veces desarrolla jornadas para el fortalecimiento de sus capacidades profesionales y el mejoramiento del desempeño. Entonces, al

ser esporádicos, estos eventos no mejorará significativamente el trabajo que realizan y, por ende, el desenvolvimiento del personal.

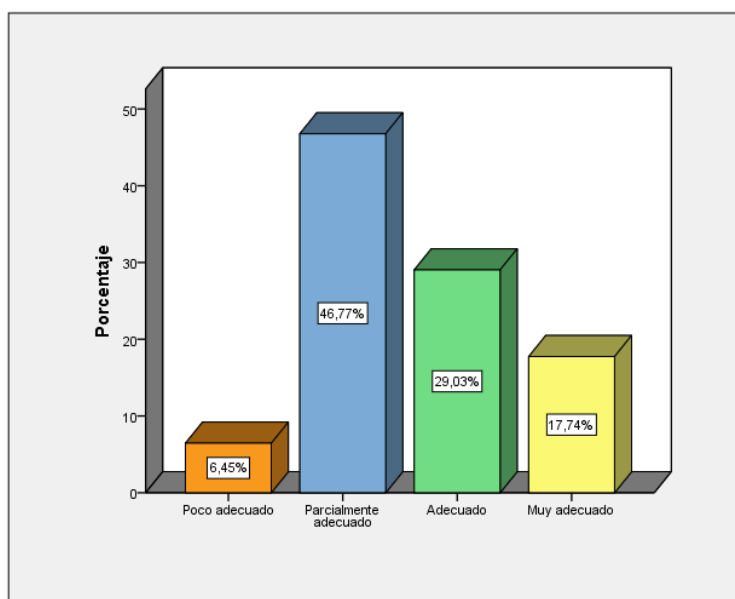


Figura 3: Resultados descriptivos de la dimensión Educación y Desarrollo

4.1.4. Dimensión Sistemas de Trabajo

Tabla 6: Resultados descriptivos de la dimensión Sistemas de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	6	9,7	9,7	9,7
Poco adecuado	6	9,7	9,7	19,4
Parcialmente adecuado	23	37,1	37,1	56,5
Adecuado	23	37,1	37,1	93,5
Muy adecuado	4	6,5	6,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

La Tabla 6 y Figura 4, nos muestra que un 37,1% de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa perciben que los sistemas de trabajo son parcialmente adecuados, también el 37,1% indican que son adecuados, el 9,7% precisan que son poco adecuados, el 9,7% señalan que son inadecuados y el 6,5% perciben que son muy adecuados.

Análisis

Los datos descritos con antelación indican que existe una percepción que tiende a ser adecuada respecto a la organización del trabajo, la seguridad e higiene ocupacional, ergonomía laboral, planificación de los recursos

humanos y optimización del capital humano. Todas las condiciones mencionadas promueven un mejor desempeño.

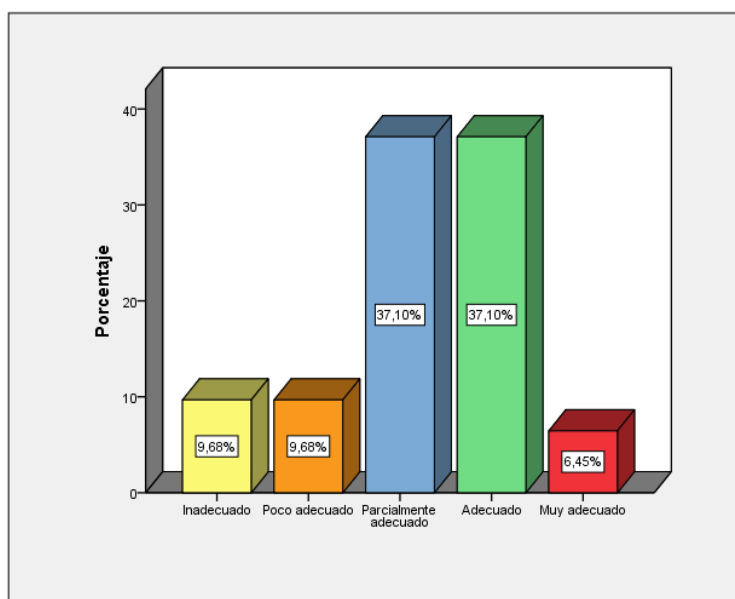


Figura 4: Resultados descriptivos de la dimensión Sistemas de Trabajo

4.1.5. Dimensión Compensación Laboral

Tabla 7: Resultados descriptivos de la dimensión Compensación Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	12	19,4	19,4	19,4
Poco adecuado	24	38,7	38,7	58,1
Parcialmente adecuado	16	25,8	25,8	83,9
Adecuado	7	11,3	11,3	95,2
Muy adecuado	3	4,8	4,8	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

Según la Tabla 7 y Figura 5, el 38,7% de los trabajadores encuestados consideran que la compensación laboral que reciben es poco adecuada, el 25,8% perciben que es parcialmente adecuada, el 19,4% indican que es inadecuada, el 11,3% precisan que es adecuada y el 4,8% mencionan que es muy adecuada.

Análisis

Los datos expuestos dan cuenta la existencia de una percepción generalizada de insatisfacción respecto a los estímulos materiales y morales, remuneraciones, reconocimiento social y motivación que reciben los

trabajadores en contraprestación por su labor. Ello podría generar desmotivación y rotación del personal.

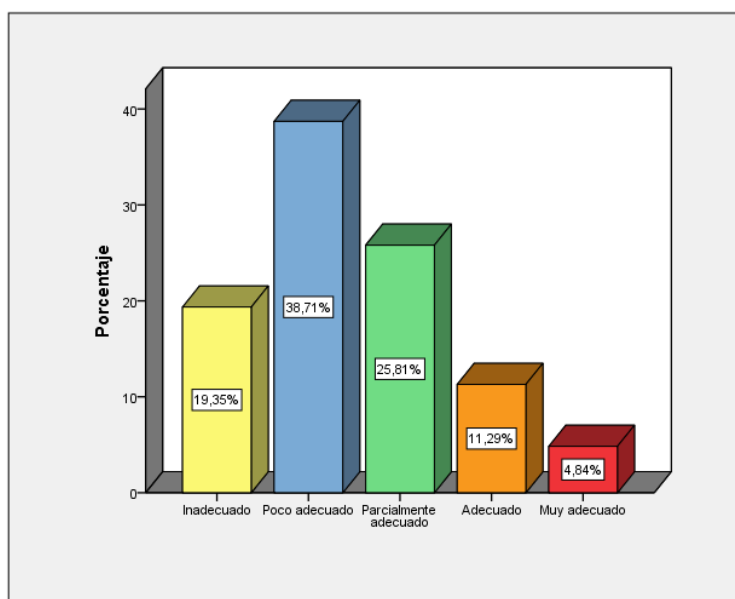


Figura 5: Resultados descriptivos de la dimensión Compensación Laboral

4.2. Variable Desempeño Laboral

Tabla 8: Resultados descriptivos de la variable Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Parcialmente adecuado	24	38,7	38,7	38,7
Adecuado	36	58,1	58,1	96,8
Muy adecuado	2	3,2	3,2	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

La Tabla 8 y Figura 6, nos muestra que un 58,1% de los trabajadores encuestados consideran que su desempeño laboral es adecuado, el 38,7% indican que es parcialmente adecuado y solo el 3,2% señalan que es muy adecuado.

Análisis

De acuerdo a la percepción de la mayoría de los trabajadores, su desempeño laboral es adecuado. Esto implica que su conducta dentro de sus respectivas funciones, teniendo en cuenta sus responsabilidades, objetivos, resultados y

potencial de crecimiento, repercute positivamente en la eficacia operativa de la organización y en la consecución de sus objetivos.

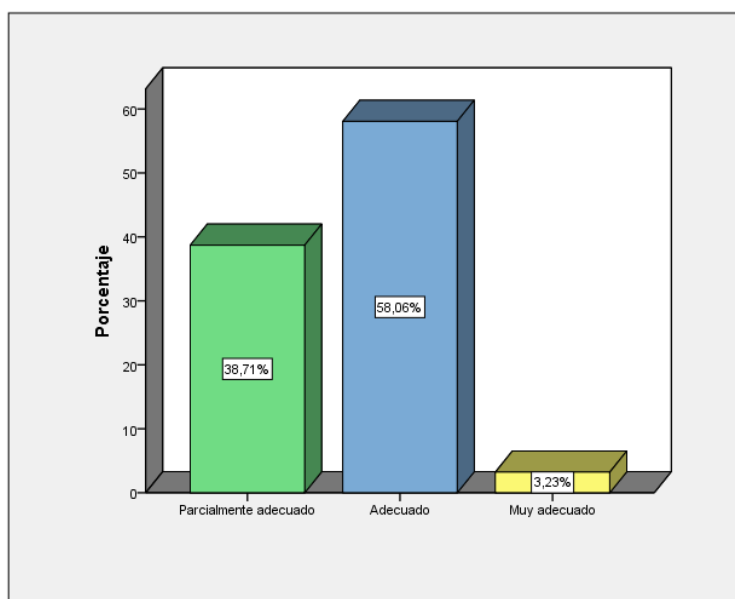


Figura 6: Resultados descriptivos de la variable Desempeño Laboral

4.2.1. Dimensión Desempeño de Tarea

Tabla 9: Resultados descriptivos de la dimensión Desempeño de Tarea

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco adecuado	3	4,8	4,8	4,8
Parcialmente adecuado	14	22,6	22,6	27,4
Adecuado	28	45,2	45,2	72,6
Muy adecuado	17	27,4	27,4	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

La Tabla 9 y Figura 7, nos muestra que un 45,2% de los trabajadores encuestados perciben que su desempeño de tareas es adecuado, el 27,4% consideran que es muy adecuado, el 22,6% señalan que es parcialmente adecuado y el 4,8% afirman que es poco adecuado.

Análisis

La información descrita previamente indica que los trabajadores sienten que sus competencias para desarrollar las actividades y responsabilidades encomendadas contribuyen positivamente en el funcionamiento de la organización, ya sea de manera directa o indirecta.

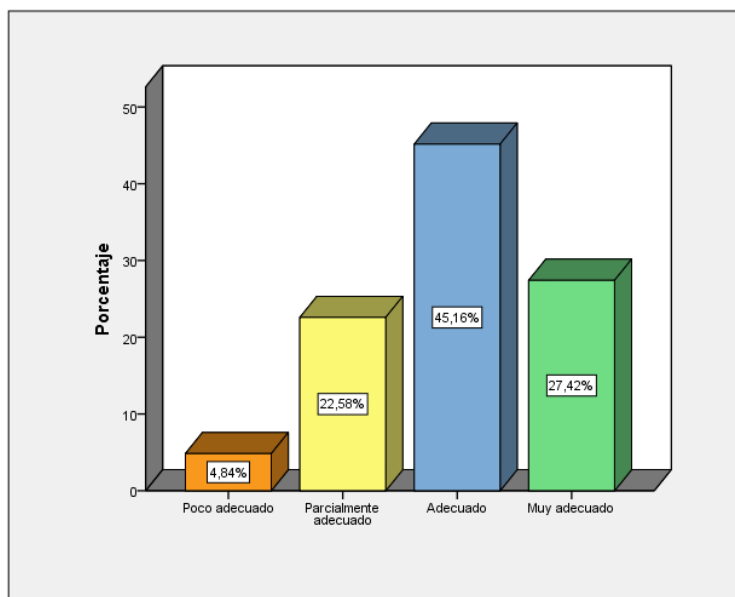


Figura 7: Resultados descriptivos de la dimensión Desempeño de Tarea

4.2.2. Dimensión Desempeño Contextual

Tabla 10: Resultados descriptivos de la dimensión Desempeño Contextual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	1	1,6	1,6	1,6
Poco adecuado	4	6,5	6,5	8,1
Parcialmente adecuado	16	25,8	25,8	33,9
Adecuado	26	41,9	41,9	75,8
Muy adecuado	15	24,2	24,2	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

La Tabla 10 y Figura 8, nos muestra que un 41,9% de los trabajadores encuestados perciben que su desempeño contextual es adecuado, el 25,8% consideran que es parcialmente adecuado, el 24,2% indican que es muy adecuado, el 6,5% señalan que es poco adecuado y el 1,6% sostienen que es inadecuado.

Análisis

Dicha información señala que los trabajadores demuestran conductas que van más allá de los deberes laborales y que contribuyen a la mejora del ambiente psicológico, social y organizacional. Entonces, la práctica de dichas conductas es importante a fin de lograr resultados esperados por las organizaciones.

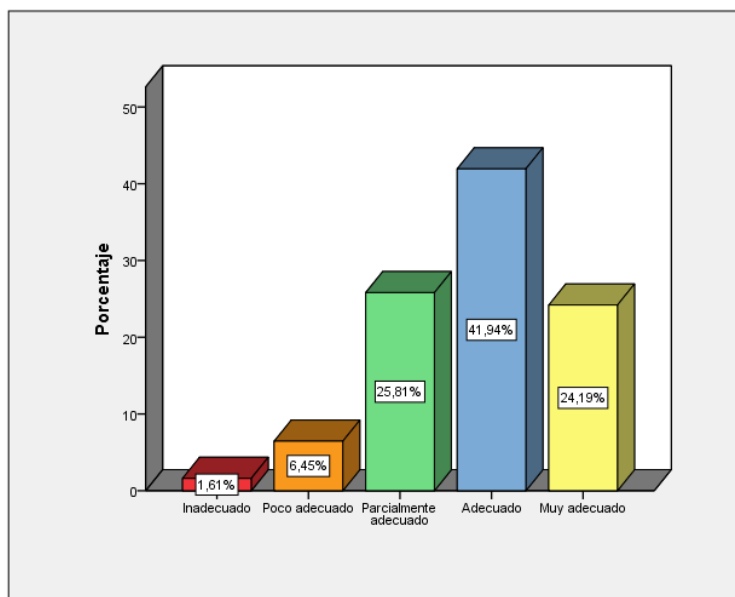


Figura 8: Resultados descriptivos de la dimensión Desempeño Contextual

4.2.3. Dimensión Desempeño Adaptivo

Tabla 11: Resultados descriptivos de la dimensión Desempeño Adaptivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco adecuado	2	3,2	3,2	3,2
Parcialmente adecuado	38	61,3	61,3	64,5
Adecuado	21	33,9	33,9	98,4
Muy adecuado	1	1,6	1,6	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

La Tabla 11 y Figura 9, nos muestra que un 61,3% de los trabajadores encuestados perciben que su desempeño adaptativo es parcialmente adecuado, el 33,9% considera que es adecuado, el 3,2% señala que es poco adecuado y el 1,6% indican que es muy adecuado.

Análisis

Los datos expuestos indican que la mayoría de los trabajadores no han desarrollado plenamente la capacidad para adaptarse a los cambios en sus funciones y ajustarse a las metas y planes. Entonces, resulta necesario que la institución fomente el desarrollo de actitudes como la flexibilidad, la disposición, la voluntad y la motivación, ya que podrían favorecer el desempeño general de los trabajadores.

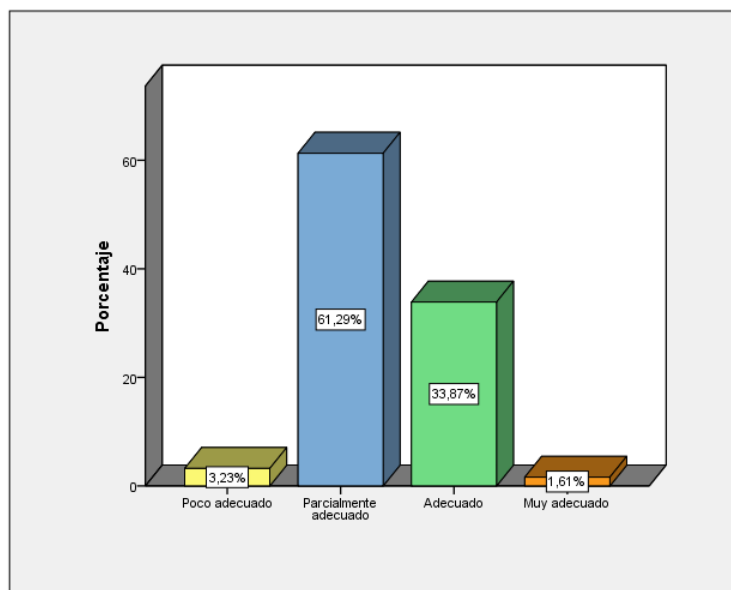


Figura 9: Resultados descriptivos de la dimensión Desempeño Adaptativo

4.2.4 Dimensión Comportamiento Laboral Contraproducente

Tabla 12: Resultados descriptivos de la dimensión Comportamiento Laboral Contraproducente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	1	1,6	1,6	1,6
Poco adecuado	22	35,5	35,5	37,1
Parcialmente adecuado	32	51,6	51,6	88,7
Adecuado	6	9,7	9,7	98,4
Muy adecuado	1	1,6	1,6	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

La Tabla 12 y Figura 10, el 51,6% de los trabajadores encuestados indican que el comportamiento laboral contraproducente se da de manera parcialmente adecuada, el 35,5% afirman que es poco adecuada, el 9,7% indica que es adecuada, el 1,6% precisa que es inadecuado y el 1,6% precisan que es muy adecuado.

Análisis

Los datos expuestos dan cuenta que en ciertas ocasiones se evidencian conductas que perjudican el bienestar de la organización, tales como la negatividad, acciones dañinas, comportamiento fuera de la tarea, errores intencionados y abuso de privilegios.

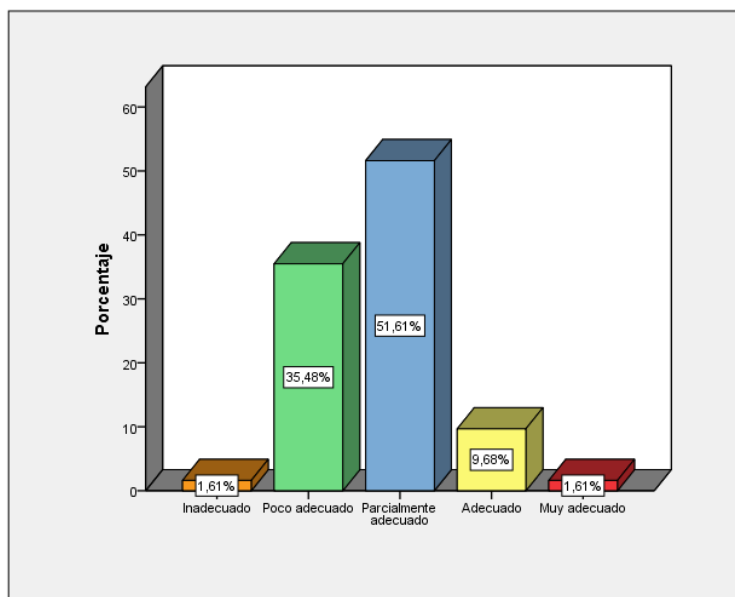


Figura 10: Resultados descriptivos de la dimensión Comportamiento Laboral Contraproducente

Tabla 13: Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de recursos humanos	,111	62	,053
Flujo de recursos humanos	,106	62	,081
Educación y desarrollo	,151	62	,001
Sistemas de trabajo	,152	62	,001
Compensación laboral	,109	62	,063
Desempeño laboral	,099	62	,200*
Desempeño de tarea	,097	62	,200*
Desempeño contextual	,076	62	,200*
Desempeño adaptativo	,142	62	,003
Comportamiento laboral contraproducente	,098	62	,200*

a. Corrección de significación de Lilliefors

H1 = Las puntuaciones de las variables y dimensiones presentan una distribución asimétrica.

H0 = Las puntuaciones de las variables y dimensiones no presentan una distribución asimétrica.

Para determinar la prueba estadística adecuada, se hizo la prueba de "Kolmogorov-Smirnov", debido a que la muestra superaba los 50 individuos. Dado que la significación asintótica de determinadas variables y dimensiones superaba el nivel de significación, fue necesario emplear una prueba no paramétrica. En consecuencia, se seleccionó la prueba del "coeficiente de

correlación de Spearman (Rho)” para este análisis concreto (Tabla 13). Según (Hernández & Mendoza, 2018).

De acuerdo a (Hernández & Mendoza, 2018), los investigadores utilizan el “coeficiente de correlación de Spearman (Rho)” para establecer asociaciones estadísticas entre escalas tipo Likert cuando se consideran como variables ordinales. Este coeficiente oscila entre -1,0 (que representa una correlación negativa perfecta) y +1,0 (que representa una correlación positiva perfecta), mientras que un valor de 0 significa que no existe correlación entre las variables.

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Para esta prueba emplearemos el coeficiente de correlación de Spearman como prueba estadística, con una significancia predeterminada de 0.05.

Planteamiento de hipótesis

H1: $p \neq 0$

Existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.

H0: $p = 0$

No existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.

Tabla 14: Correlación entre las variables Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral

			Gestión de recursos humanos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,507**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,507**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

a) Decisión

Los resultados de la Tabla 14 demuestran que existe una correlación significativa entre las variables “Gestión de recursos humanos” y “Desempeño laboral”, como indica el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0,507. Además, el valor p obtenido fue inferior al nivel de significación predeterminado ($p < 0,05$), por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Además, se pudo determinar que el sentido de la relación es directo, lo cual implica que, al incrementar el valor de una, se incrementará el de la otra o viceversa. Por otro lado, el coeficiente, al ubicarse entre el 0 y el 1 indica que la intensidad de la relación es media.

Prueba de hipótesis específica 1

Para esta prueba emplearemos el coeficiente de correlación de Spearman como prueba estadística, con una significancia predeterminada de 0.05.

Planteamiento de hipótesis

H1: $p \neq 0$

Existe relación significativa entre el flujo de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.

H0: $p = 0$

No existe relación significativa entre el flujo de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.

Tabla 15: Correlación entre la dimensión flujo de recursos humanos y la variable Desempeño Laboral

			Flujo de recursos humanos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Flujo recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,478**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,478**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

a) Decisión

Los resultados de la Tabla 15 demuestran que existe una correlación significativa entre la dimensión “flujo de recursos humanos” y la variable “desempeño laboral”, como indica el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0,478. Además, el valor p obtenido fue inferior al nivel de significación predeterminado ($p < 0,05$), por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Asimismo, se pudo determinar que el sentido de la relación es directo, lo cual implica que, al incrementar el valor de una, se incrementará el de la otra o viceversa. Por otro lado, el coeficiente, al ubicarse entre el 0 y el 1 indica que la intensidad de la relación también es media.

Prueba de hipótesis específica 2

Para esta prueba emplearemos el coeficiente de correlación de Spearman como prueba estadística, con una significancia predeterminada de 0.05.

Planteamiento de hipótesis

H1: $p \neq 0$

Existe relación significativa entre la educación y desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.

H0: $p = 0$

No existe relación significativa entre la educación y desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.

Tabla 16: Correlación entre la dimensión educación y desarrollo y la variable Desempeño Laboral

			Educación y desarrollo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Educación y desarrollo	Coeficiente de correlación	1,000	,383**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	62	62
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,383**	1,000
Sig. (bilateral)		,002	.	

		N	62	62
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

a) Decisión

Los resultados de la Tabla 16 demuestran que existe una correlación significativa entre la dimensión “educación y desarrollo” y la variable “desempeño laboral”, como indica el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0,383. Además, el valor p obtenido fue inferior al nivel de significación predeterminado ($p < 0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Del mismo modo, se pudo determinar que el sentido de la relación es directo, lo cual implica que, al incrementar el valor de una se incrementara el de la otra o viceversa. Por otro lado, el coeficiente, al ubicarse relativamente cerca al 0 indica que la intensidad de la relación es débil.

Prueba de hipótesis específica 3

Para esta prueba emplearemos el coeficiente de correlación de Spearman como prueba estadística, con una significancia predeterminada de 0.05.

Planteamiento de hipótesis

$H_1: p \neq 0$

Existe relación significativa entre el sistema de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.

$H_0: p = 0$

No existe relación significativa entre el sistema de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.

Tabla 17: Correlación entre la dimensión sistema de trabajo y la variable Desempeño Laboral

			Sistema de trabajo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Sistema de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,578**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62

	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,578**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

a) Decisión

Los resultados de la Tabla 17 demuestran que existe una correlación significativa entre la dimensión “sistema de trabajo” y la variable “desempeño laboral”, como indica el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0,578. Además, el valor p obtenido fue inferior al nivel de significación predeterminado ($p < 0,05$), por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Asimismo, se pudo determinar que el sentido de la relación también es directo, lo cual implica que, al incrementar el valor de una, se incrementará el de la otra o viceversa. Por otro lado, el coeficiente, al ubicarse entre el 0 y el 1 indica que la intensidad de la relación también es media.

Prueba de hipótesis específica 4

Para esta prueba emplearemos el coeficiente de correlación de Spearman como prueba estadística, con una significancia predeterminada de 0.05.

Planteamiento de hipótesis

$H_1: p \neq 0$

Existe relación significativa entre la compensación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.

$H_0: p = 0$

No existe relación significativa entre la compensación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.

Tabla 18: Correlación entre la dimensión compensación laboral y la variable Desempeño Laboral

			Compensación laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compensación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,210*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	62	62
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,210*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	62	62
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).				

a) Decisión

Los resultados de la Tabla 18 demuestran que existe una correlación significativa entre la dimensión compensación laboral y la variable “desempeño laboral”, como indica el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.210. Además, el valor p obtenido fue inferior al nivel de significación predeterminado ($p < 0,05$), por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Además, se pudo determinar que el sentido de la relación es directo, lo cual implica que, al incrementar el valor de una, se incrementará el de la otra o viceversa. Por otro lado, el coeficiente, al ubicarse relativamente cerca al 0 indica que la intensidad de la relación es débil.

Discusión

La gestión de recursos humanos es un aspecto fundamental en el entorno laboral actual. Con el objetivo de maximizar el desempeño laboral de los trabajadores, las organizaciones se han dado cuenta de la importancia de adoptar prácticas eficientes de gestión de recursos humanos. Esta área de estudio se enfoca en entender y potenciar las capacidades y habilidades de los empleados, al mismo tiempo que promueve un ambiente de trabajo saludable y motivador. Por ello, la presente investigación buscó determinar la relación de la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.

Con relación al objetivo general, se encontró que existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022. La correlación para ambas variables fue de 0,507 con un p-valor menor al nivel de significancia ($p < 0,05$). Lo expuesto indica que existe una conexión o vínculo importante entre cómo se gestionan los recursos humanos en una organización (por ejemplo, a través de políticas, prácticas y estrategias de gestión) y cómo los empleados administrativos desempeñan sus funciones en el trabajo.

El hallazgo descrito es consistente con lo reportado por (Torres, 2020), quien encontró que “existía una relación directa y significativa entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los trabajadores del servicio de urología del Hospital Central Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz 2019”. Del mismo modo, se coincide con los resultados de (Peña, 2021), quien determinó que “la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Mariscal Cáceres se relacionan de forma positiva y significativa”. Asimismo, (Crisóstomo, 2019) encontró que “existe una correlación muy alta positiva y muy significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal asistencial en el departamento de farmacia del Hospital Regional de Huacho ($p < 0,05$; $r = 0,935$)”.

En cuanto al objetivo específico 1, se encontró que existe relación significativa entre el flujo de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022. El coeficiente de correlación rho de Spearman entre la el flujo de recursos humanos y el desempeño laboral fue de 0,478 con un p-valor menor al nivel de significancia ($p < 0,05$). Esto implica que los cambios o movimientos en el personal de una organización, como contrataciones, despidos, promociones, rotación de empleados, entre otros, tienen un impacto importante en cómo los empleados desempeñan sus funciones en el trabajo.

Al respecto, existen investigaciones que respaldan nuestros resultados. (Choquecahuana & Piconá, 2018) llegó a concluir que existe una relación positiva de las cinco dimensiones (selección de personal, organización de personal, mantenimiento de personal, desarrollo de personal y evaluación de personal) con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

Con relación al objetivo específico 2, se halló que existe relación significativa entre la educación y desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022. El coeficiente de correlación rho de Spearman entre la educación y desarrollo y el desempeño laboral fue de 0,383 con un p-valor menor al nivel de significancia ($p < 0,05$). Esto quiere decir que las oportunidades de desarrollo y aprendizaje que se brindan a los trabajadores tienen un impacto importante en cómo desempeñan sus funciones en el trabajo.

El hallazgo expuesto es similar a lo encontrado por Huamachuco (2020), quien arribó que existe relación positiva alta entre la capacitación y el desempeño laboral docente en una institución educativa de Arequipa.

En lo que respecta al objetivo específico 3, se determinó que existe relación significativa entre el sistema de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022. El coeficiente de correlación rho de Spearman entre el sistema de trabajo y el desempeño laboral fue de 0,578 con un p-valor menor al nivel de

significancia ($p < 0,05$). La información expuesta indica que un sistema de trabajo adecuado puede proporcionar claridad en las responsabilidades laborales, establecer metas y objetivos claros, proporcionar recursos y apoyo necesarios, fomentar la colaboración y la comunicación efectiva, y ofrecer oportunidades de desarrollo y capacitación. Estos aspectos pueden mejorar la motivación, la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores, lo que a su vez se refleja en un mejor desempeño laboral.

Lo reportado coincide con la investigación de (Haro, 2022), quien buscó determinar la relación del sistema de trabajo a turnos con el desempeño laboral del personal de migración de un aeropuerto en la ciudad de Guayaquil, 2021. El tipo de investigación es aplicada de tipo correlacional, con una muestra de 70 colaboradores de migración, utilizando encuestas y cuestionarios para la recolección de datos. Concluyó que existía relación entre el sistema de trabajo a turnos y el desempeño laboral del personal. Los resultados indicaron que ambas variables se correlacionaban de manera positiva y regular debido a que su coeficiente de correlación fue de 0,615.

Respecto al objetivo específico 4, se encontró que existe relación significativa entre la compensación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022. El coeficiente de correlación rho de Spearman entre la compensación laboral y el desempeño laboral es de 0,210 con un p-valor menor al nivel de significancia ($p < 0,05$). Ello indica que cuando los trabajadores son recompensados de manera justa y adecuada por su trabajo, es más probable que se sientan valorados y motivados para desempeñarse bien. Una compensación competitiva puede atraer y retener talento, así como incentivar a los empleados a dar lo mejor de sí mismos.

Resultados similares fueron obtenidos por (Quichiz Apaza, 2021), quien indica las “compensaciones” que se le otorga a los trabajadores de una empresa de logística se relacionan de manera significativa ($r = 0,775$; $p < 0,05$) con el “desempeño laboral”.

CONCLUSIONES

Luego de analizar el tratado estadístico de los datos, se puede afirmar que:

1. De acuerdo a los resultados de la variable Gestión de Recursos Humanos: el 45.2 % de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado perciben una Gestión de Recursos Humanos parcialmente adecuada. Por otro lado, el 58.1 % de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado perciben un adecuado desempeño laboral.

Se determinó que existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022, el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre ambas variables fue de 0,507 y el p-valor resultó inferior al nivel de significancia.

Además, se observa que las variables de estudio se encuentran relacionados directamente, en otros términos, podemos señalar que a medida que el valor de una aumenta, se incrementara el de la otra o viceversa.

2. Asimismo, el 38.7% de los trabajadores administrativos del “Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, califican e indican el flujo de recursos humanos como parcialmente adecuado y adecuado (37.1%). Es decir, existe un proceso de selección de personal, del mismo modo la institución promociona a los trabajadores internamente para un ascenso laboral y cubrir nuevos puestos de trabajo. Por otro lado, se observa que hay una mínima cantidad de trabajadores que indican que el flujo de recursos humanos es inadecuado, representado en un 6.5%.

Se determinó que existe relación significativa entre el flujo de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022. Donde el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión flujo de recursos humanos y la variable desempeño laboral fue de 0,478 y el p-valor resultó inferior al nivel de significancia.

Además, se observa que el flujo de recursos humanos y el desempeño laboral se encuentran relacionados directamente, en otros términos, podemos señalar que a medida que el valor de una aumenta, se incrementara el de la otra o viceversa.

3. El 46.3% de los trabajadores administrativos del “Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, perciben una educación y desarrollo parcialmente adecuado. Del mismo modo el 17.7% lo califican como muy adecuado. Es decir, el HSR ofrece oportunidades para el desarrollo profesional y personal, los trabajadores se sienten comprometidos en ocasiones con las actividades que la entidad promueve, del mismo modo la entidad capacita a sus trabajadores de vez en cuando, para un constante aprendizaje y buen uso de las TIC.

Se determinó que existe una relación significativa entre la educación y desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022. Donde el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión educación y desarrollo y la variable desempeño laboral fue de 0,383 y el p-valor resultó inferior al nivel de significancia.

Además, se observa que la educación y desarrollo y el desempeño laboral se encuentran relacionados directamente, en otros términos, podemos señalar que a medida que el valor de una aumenta, se incrementara el de la otra o viceversa.

4. El 37.1% de los trabajadores administrativos del “Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, perciben un sistema de trabajo adecuado y parcialmente adecuado. Es decir, el HSR, establece medidas de prevención ante emergencias que pongan en riesgo la integridad y salud de los trabajadores, establece planes de formación que ayude a los trabajadores a realizar su labor de manera óptima. Por otro lado, se observa que el 9.7% de trabajadores administrativos señalan que el sistema de trabajo dentro del HSR es inadecuado.

Se determinó que existe una relación significativa entre el sistema de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del

Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022. Donde el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión sistema de trabajo y la variable desempeño laboral fue de 0,578 y el p-valor resultó inferior al nivel de significancia.

Además, se observa que el sistema de trabajo y el desempeño laboral se encuentran relacionados directamente, en otros términos, podemos señalar que a medida que el valor de una aumenta, se incrementará el de la otra o viceversa.

5. El 38.7 % de los trabajadores administrativos del “Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado” perciben una compensación laboral poco adecuado e inadecuado 19.4%. Es decir, la mayoría de los trabajadores están insatisfechos con las remuneraciones y compensaciones que brinda el HSR. Por otro lado, el 4,9% de trabajadores administrativos califican como muy adecuado el salario que perciben en el HSR. Porcentaje mínimo, que podría causar que los servidores no sientan que su trabajo es valorado, por tanto, reducirían su rendimiento y no existiría una fidelidad con la entidad.

Se determinó que existe una relación significativa entre la compensación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022. Donde el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la dimensión compensación laboral y la variable desempeño laboral fue de 0,210 y el p-valor resultó inferior al nivel de significancia.

Además, se observa que la compensación laboral y el desempeño laboral se encuentran relacionados directamente, en otros términos, podemos señalar que a medida que el valor de una aumenta, se incrementará el de la otra o viceversa.

SUGERENCIAS

1. Se recomienda a la institución desarrollar una mejora continua en los procesos de gestión de recursos humanos, compuestos por el flujo de recursos humanos, educación y desarrollo, sistema de trabajo y compensación laboral, el cual son mecanismos principales para impulsar un desempeño laboral eficiente en los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado de tal manera se logre conseguir un óptimo funcionamiento administrativo que alcance los objetivos institucionales con mejores resultados.
2. La mejora continua de los procesos de contratación es esencial para garantizar un rendimiento laboral óptimo. Teniendo esto en cuenta, se recomienda que la Oficina de Personal refuerce la transparencia de los procedimientos de selección de personal y ofrezca orientación a los nuevos empleados sobre los requisitos específicos de su puesto. Aumentando la transparencia y ofreciendo expectativas claras desde el principio, las organizaciones pueden facilitar una incorporación más fluida y contribuir a la eficacia y el éxito generales de su plantilla. Analizar los puestos y cargos para determinar el número necesario para cada área u oficina del “Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”.
3. Asimismo, se sugiere a la Oficina de Personal que siga fortaleciendo la organización interna, adaptar los planes de desarrollo a las necesidades de cada profesional, con el objetivo de tener empleados felices y comprometidos con la entidad. Promover más capacitaciones, especializaciones, cursos y programas permanentes que refuerce la capacidad y desempeño de los trabajadores para el logro de mejores resultados. Del mismo modo, fomentar la promoción laboral por medio de ascensos a puestos de mayor responsabilidad, previa evaluación.
4. Para mejorar el rendimiento, se aconseja que los jefes de departamento persistan en motivar y reforzar las relaciones internas con su personal. Entre los factores vitales para lograrlo figuran el fomento del trabajo en equipo, la participación de los empleados en los procesos de toma de decisiones y el cultivo de un entorno de trabajo colaborativo. Además, se

recomienda la implantación de espacios de trabajo modernos y flexibles, mobiliario en buen estado y herramientas óptimas para mejorar el sistema de trabajo en el HSR (Hospital Santa Rosa). Mediante el establecimiento de un entorno de trabajo propicio y de apoyo, las organizaciones pueden cultivar el compromiso de los empleados, impulsar la productividad y fomentar la satisfacción general en el trabajo.

5. Gestionar un mayor presupuesto con la finalidad de incrementar el salario a los trabajadores, reconocer mediante actos resolutivos el desempeño laboral en caso lo amerite, todos estos actos hacen que, se pueda mantener y retener al trabajador, del mismo modo puedan completar el trabajo de una manera productiva.

Referencias bibliográficas

- Alarcón, D. (2015). LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA PROVINCIA DEL CARCHI – 2015. *UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI*, 32.
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). GESTION DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS. *Revista Universidad y Sociedad*, 2019-Septe, 164–165. <https://doi.org/10.1201/9781315369051-4>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (L. Figueroa (ed.); Segunda ed). Pearson Educación de México, S.A. de C.V. https://node2.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/001/371/1371010.pdf.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=aa5vJ7sqx6H8Hq4u%2F20220801%2F%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20220801T223358Z&X-Amz-SignedHeaders=h
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. In O. Fernández (Ed.), *Pearson Educación de Colombia Ltda.: Vol. Tercera Ed* (Tercera ed). Pearson Educación de Colombia Ltda. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Candela, V. (2019). *Compromiso organizacional y desempeño contextual en colaboradores de una empresa de industrias alimentarias. Arequipa, 2018* (1). https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5148/CANDELA_QA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cevallos, Y. (2013). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL, DIRECCIÓN PROVINCIAL AGROPECUARIA DE SANTA ELENA - 2013. *UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA*, 162.
- Chiavenato, I. (2000). *Idalberto Chiavenato* (L. Solano (ed.); Quinta edi). MCGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A. file:///E:/PROYECTO DE INVESTIGACION HSR/libro GRH/Chiavenato Idalberto. Administración de Recursos Humanos 5ta edición.pdf
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones. In J. Mares & M. Rocha (Eds.), *The McGraw-Hill Companies, Inc.* (8th ed., Vol. 8, Issue 3). MCGRAW-

HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56995913/Administracion_de_recur_sos_humanos_El_c.pdf?1531583510=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DAdministracion_de_recursos_huma_nos_El_c.pdf&Expires=1625331574&Signature=e4n5nuwV2Tr09V-Jf4w8H8LinQ86

Choquecahuana, J., & Piconá, N. (2018). *Administración de Recursos Humanos y el Desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la universidad nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2016*. https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/595/T_0317.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coelho, F. (2019). *Cooperación*. Significados.Com.

Coggle. (2018). *Tarea de desempeño* (p. 1). Coggle.it. <https://coggle.it/diagram/WBJv5fITyyN5vzIA/t/tarea-de-desempeño>

Crisóstomo, M. (2019). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL EN EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA, HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO, 2018. *UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, 72*.

Cuesta, A. (2010). Gestión de Talento Humano de Conocimiento. In B. M. R. Madero Yolanda (Ed.), *Ecoe Ediciones* (Ecoe Edici, Issue Flujo de Recursos Humanos). Alexander Acosta Quintero. https://play.google.com/books/reader?id=-trDDQAAQBAJ&pg=GBS.PT41_51

Cuesta, A. (2020). *Innovación y optimización de plantillas. 1*, 21–35.

Dessler, G. (2009). Administración de recursos humanos. Decimoprimer edición. In P. Guerrero (Ed.), *r Pearson Educación de México, S.A. de C.V. (DECIMOPRIM)*. r Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Díaz, L., & Canivell, G. (2016). La estimulación moral como proceso de motivación el sector cooperativo. *Cooperativismo y Desarrollo, 4*(1), 32–39. <http://codes.upr.edu.cu/index.php/codes/article/view/118>

EcuRed. (2021). *Desempeño laboral*. EcuRed. [https://www.ecured.cu/Desempeño_laboral#:~:text=Desempeño laboral es el rendimiento, cual permite demostrar su idoneidad.](https://www.ecured.cu/Desempeño_laboral#:~:text=Desempeño%20laboral%20es%20el%20rendimiento,%20cual%20permite%20demostrar%20su%20idoneidad.)

Encarnación de los Santos, V. (2013). *La Planificación de los Recursos Humanos*. Master Executive En Dirección de Empresas Tecnológicas e Industriales. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/02/la-planificacion-de-los-recursos-humanos/>

Escuela Nacional de Administración Pública. (2021). El Sistema de Gestión de Recursos Humanos y la Ley del Servicio Civil. *Escuela Nacional de Administración Pública, 25*. <https://doi.org/10.29327/540991>

Fernández, À. (2017). El compromiso organizacional. *Revista de Economía y Empresa, 6*(15), 157–173.

- García, J. (2015). *Presentismo laboral*. Psicología y Mente.
- Hanco, M. S., Carpio, A., & Laura, Z. J. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comunicación: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186–194. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Haro, S. (2022). El Sistema de Trabajo a Turnos y el Desempeño Laboral del Personal de Migración de un Aeropuerto Internacional en la ciudad de Guayaquil, 2021. *Universidad César Vallejo*, 1–5. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2010). Metodología de la Investigación. In *Metodología de la investigación*. <http://www.casadellibro.com/libro-metodologia-de-la-investigacion-5-ed-incluye-cd-rom/9786071502919/1960006>
- Huamachuco, M. (2020). *Relación entre la capacitación y el desempeño laboral docente en una institución educativa del nivel secundaria de la ciudad de Arequipa*, 2020. 9–10. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9053/4/IV_FIN_108_TI_Huamachuco_Ramos_2020.pdf
- Infante, M., & González, C. (2012, June). Estudio de la Organización del trabajo en Puestos de Trabajo Seleccionado. El Caso de una Agencia de Viajes. *Revista de Investigación En Turismo y Desarrollo Social (TURyDes Vol 5, Nº12)*. <https://www.eumed.net/rev/turydes/12/iggm.html>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C. W., & Van Der Beek, A. J. (2014). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 229–238. <https://doi.org/10.3233/WOR-131659>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., De Vet Henrica, C. W., & Van Der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856–866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>
- Lobbyfix. (2022). *Seguridad e Higiene en las empresas: Qué es y cómo elaborar un Plan*. Lobbyfix.Com.
- López, A. (2010). *La Proactividad Empresarial Como Elemento De Competitividad*. 6, mayo-agosto.
- López, B., Aragón, J., & Muñoz, M. (2021). CALIDAD DE VIDA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN MÉDICOS DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DE BIENESTAR, EN EL ESTADO DE CHIAPAS. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316–325. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>
- López, J. (2019). *¿QUÉ ES LA ADAPTABILIDAD EN EL TRABAJO Y CÓMO LOGRARLA?* CodersLink. <https://medium.com/coderslink-talent/qué-es-la-adaptabilidad-en-el-trabajo-y-cómo-lograrla-b8f98de5440f>

- Melnick, J. (2017). *PRIVILEGE ABUSE: THREAT ALERT*. Netwrix Blog. <https://blog.netwrix.com/2017/10/24/privilege-abuse-threat-alert/#:~:text=In a typical scenario%2C privilege, accounts and establish appropriate controls.>
- Muñiz, E. (2019). La Gestión del Talento Humano en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado - Madre de Dios 2017. *Universidad Andina Del Cusco*, 87.
- Naranjo, R. (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia). *Pensamiento & Gestión*, 32, 83–114. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=82498147&lang=es&site=ehost-live>
- Omar, A., Vaamonde, J. D., & Delgado, H. U. (2013). Comportamientos contraproducentes en el trabajo: diseño y validación de una escala. *Diversitas*, 8(2), 249. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2012.0002.04>
- Orellana, P. (2020). *Evaluación de desempeño*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/evaluacion-de-desempeno.html>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad. In *Oficina Internacional del Trabajo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- Peña, J. (2021). GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UGEL MARISCAL CÁCERES - 2021. *UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN Enrique Guzmán y Valle*, 72.
- Quichiz Apaza, A. (2021). Compensaciones y desempeño laboral en una Empresa Logística, Lima 2021. *Universidad César Vallejo*, 1–5.
- Ramírez, A., López, A., López, C., Vallejos, D., Osegueda, D., Vega, E., Palacios, E., Torre, E., Rizo, F., Rizo, F., Van, H., Miranda, I., Moreno, I., Lumbi, I., Hernández, I., Túpac, J., Mendoza, J., Alarcón, J., Centeno, J., ... Lanzass, Y. (2019). El arte de planificar. In *Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua* (I, Vol. 26, Issue 1). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/10/LIBRO-El-arte-de-planificar.pdf>
- Riascos, S., & Aguilera, A. (2011). Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano. *Cuadernos de Administración*, 27(46), 141–154.
- Ribagorda, B. (2019). *El reconocimiento social: un factor clave en las organizaciones* ((888) 763-8831). <https://blog.softtek.com/es/el-reconocimiento-social-un-factor-clave-en-las-organizaciones>
- Ricardo, R. (2020). *Que es el conflicto interpersonal en el trabajo*. Estudiando.Com. <https://estudiando.com/que-es-el-conflicto-interpersonal-en-el-trabajo-definicion-tipos-y-ejemplos/>

- Rivas, N., González, M., & Navarro, M. (2012). *EVALUACIÓN DE PUESTOS*. Blogger.
<http://gerenciaderecursoshumanosipc.blogspot.com/2012/01/evaluacion-de-puestos.html>
- Rodríguez, K., & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 79–101.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Rodríguez, Y., & Pinto, M. (2018). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Transinformação*, 30(1), 51–64. <https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100005>
- Rojas, J., & Izaguirre, D. (2020). Labor absence: A reality worrying in Peru and South America. *Sciéndo*, 23(1), 71–77.
<https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.011>
- Rojas, Y., González, A., Rodríguez-Amaya, I., & Álvarez, S. (2021). El aprendizaje y las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. *Educación Médica Superior*, 35(3), 1–18.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412021000300016&lng=es&nrm=iso
- Torres, C. (2020). GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE UROLOGÍA HOSPITAL POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ LUIS NICACIO SÁENZ 2019. *UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES*, 64.
- Trujillo, E. (2020). *Despido procedente*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/despido-procedente.html>
- Unión de Trabajadores de Madrid. (2017). *Manual Informativo de PRL: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO* (UGT-Madrid (ed.); : Secretar).
https://madrid.ugt.org/sites/madrid.ugt.org/files/node_gallery/Galer-a Publicaciones/ORGANIZACION TRABAJO BAJA.pdf
- Werther, W., & Davis, K. (2008). Administración de Recursos Humanos. In J. Chacón (Ed.), *McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.* (Sexta edic). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1557/ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS-WERTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Westreicher, G. (2018). *Jubilación*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/jubilacion.html>

ANEXO

Anexo 01. Matriz de consistencia

“GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO – 2022”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables (V) / Dimensiones (D)	Metodología
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Como se relaciona la Gestión de recursos humanos en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS: 1: ¿Cómo se relaciona el flujo de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación de la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: 1: Determinar la relación del flujo de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1: Existe relación significativa entre el flujo de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.</p>	<p>V.1. GESTION DE RECURSOS HUMANOS D.1. Flujo de recursos humanos D.2. Educación y desarrollo D.3. Sistema de trabajo D.4. Compensación laboral</p> <p>V.2. DESEMPEÑO LABORAL D.1. Desempeño de tarea D.2. Desempeño contextual D.3. Desempeño adaptativo D.4. Comportamiento laboral contraproducente</p>	<p>Tipo de estudio El tipo de estudio es descriptiva cuantitativa y correlacional para recopilar información y cuantificar mediante el análisis estadístico. Correlacional porque se medirá la relación de las variables y dimensiones, posteriormente se arribará a conclusiones de la presente investigación.</p> <p>Diseño del estudio El presente estudio empleó un diseño de investigación no-experimental, al adoptar un enfoque no experimental, el estudio pretendía obtener una comprensión exhaustiva de los comportamientos genuinos de las variables y sus interrelaciones dentro de sus contextos auténticos. (Hernández & Mendoza, 2018).</p> <p>Población La población de estudio es el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado cuenta con un total de 62 trabajadores administrativos, datos otorgados por la Unidad de Personal.}</p>

<p>2: ¿Cómo se relaciona la educación, desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022?</p> <p>3: ¿Cómo se relaciona el sistema de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022?</p> <p>4: ¿Cómo se relaciona la compensación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022?</p>	<p>2: Describir la relación de la educación, desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022</p> <p>3: Determinar la relación del sistema de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022</p> <p>4: Describir la relación de la compensación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022</p>	<p>2: Existe relación significativa entre la educación, desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.</p> <p>3: Existe relación significativa entre el sistema de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.</p> <p>4: Existe relación significativa entre la compensación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.</p>		<p>Muestra Para nuestra muestra representativa se ha considerado el tamaño total de la población la cual fue 62 trabajadores administrativos.</p> <p>Método El método utilizado es Hipotético – Deductivo, según (Bernal, 2010) “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”.</p> <p>Técnica La técnica a utilizar será la encuesta.</p> <p>Tratamiento de los datos Para llevar a cabo el tratamiento de datos realizamos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación situacional de la “gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del Trabajador - Análisis estadístico - Preparación de encuestas - Validación de la encuesta - Aplicación de la encuesta piloto - Reformulación de la encuesta piloto - Aplicación de la encuesta - Procesamiento y análisis de datos
--	--	---	--	--

Anexo 2: Instrumento

Cuestionario para trabajadores de Hospital Santa Rosa sobre GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2022										
Objetivo: "Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022"										
Fecha: / /2022					GENERO: (M) (F)					
INSTRUCCIONES:										
Estimado Trabajador:										
La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación donde encontrara un conjunto de preguntas que tiene por finalidad la obtención de información sobre cómo percibe usted la "GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL" en el Hospital Santa Rosa de Madre de Dios, a las que solicito pueda responder con la mayor sinceridad y veracidad posible. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales. Marque la alternativa que crea más conveniente con un aspa (X) en los espacios en blanco. No existen respuestas correctas o incorrectas. Utilice el tiempo necesario.										
1		2		3		4		5		
NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		
N°	PREGUNTAS					1	2	3	4	5
DIMENSION GESTION DE RECURSOS HUMANOS										
FLUJO DE RECURSOS HUMANOS										
Reclutamiento y selección de personal										
1	¿Considera que los trabajadores son seleccionados de acuerdo al perfil del cargo al que postula?									
Evaluación del Desempeño										
2	¿Existen evaluaciones periódicas que validen el cumplimiento de sus responsabilidades y deberes?									
Promoción										
3	¿La institución promociona a los trabajadores de acuerdo a su desempeño y antigüedad?									
Despido										
4	¿Los despidos en la institución se realizan cumpliendo las normas y procedimientos respectivos?									
Jubilación										
5	¿Los procesos de jubilación se realiza de acuerdo a la legislación laboral vigente?									
EDUCACION Y DESARROLLO										
Planes de carrera										
6	¿La entidad ofrece oportunidades para su desarrollo profesional y personal?									
Organización que aprende										
7	¿En su centro laboral la institución lleva a cabo capacitaciones permanentes a sus trabajadores para un constante aprendizaje?									
Participación										
8	¿Se encuentra usted comprometido con las actividades que la institución promueve?									
Desempeño de cargo										
9	¿Se encuentra usted a la altura para la ejecución de las funciones que exige su cargo?									
Planes de TIC										
10	¿En la institución las TIC forman parte de la estrategia para impulsar el desempeño de los trabajadores?									
SISTEMAS DE TRABAJO										
Organización del trabajo										

11	¿La institución establece de manera clara, métodos y procedimientos que permitan a los trabajadores realizar su labor de manera óptima?							
Seguridad e higiene ocupacional								
12	¿La institución establece medidas de prevención ante emergencias que pongan en riesgo la integridad y salud de los trabajadores?							
Ergonomía Laboral								
13	¿En la institución los equipos, herramientas e instrumentos de trabajo son adquiridos considerando la salud física y mental de los trabajadores?							
Planificación de recursos humanos								
14	¿En la institución se prevé los procedimientos, desplazamientos y/u otro tipo de movimiento de personal?							
Optimización del capital humano								
15	¿La institución considera las condiciones de trabajo (jornada laboral, capacitación, seguridad, salud) como parte estratégica para el rendimiento laboral?							
COMPENSACION LABORAL								
Estimulación moral y material								
16	¿La institución reconoce su desempeño laboral mediante premios económicos y sociales?							
Remuneración								
17	¿Considera que la remuneración que recibe representa de manera real el trabajo que realiza?							
Reconocimiento social								
18	¿La institución establece mecanismos sociales para motivar y reconocer a los trabajadores?							
Motivación								
19	¿La institución realiza mecanismos para motivar a sus trabajadores?							
Evaluación de puesto								
20	¿La entidad evalúa periódicamente a los trabajadores con la finalidad de determinar el valor relativo de cada puesto?							
DIMENSION DESEMPEÑO LABORAL								
DESEMPEÑO DE TAREA								
Calidad								
1	¿Realiza usted diligentemente las labores encomendadas?							
Eficiencia								
2	Al realizar su trabajo, utiliza usted estrictamente lo necesario (tiempo, mano de obra).							
Conocimiento del trabajo								
3	¿Los trabajadores de la institución conocen sus responsabilidades específicas para el trabajo que desarrollan?							
Planificación y organización								
4	¿En la institución se prevé y determina con claridad las labores que desempeñan los trabajadores?							
Toma de decisiones								
5	¿La toma de decisiones por parte de los trabajadores se realiza identificando problemas, oportunidades y riesgos?							
DESEMPEÑO CONTEXTUAL								
Proactividad								
6	¿Los trabajadores de la entidad realizan sus labores con responsabilidad?							
Entusiasmo								

7	¿Los trabajadores desempeñan sus labores con estado mental positivo?						
Cooperación							
8	¿En la institución los trabajadores para lograr sus metas trabajan de manera solidaria?						
Relación Interpersonal							
9	¿Los trabajadores de la institución entre si respetan sus puntos de vista e ideas?						
Compromiso organizacional							
10	¿Los trabajadores se sienten identificados con la institución?						
DESEMPEÑO ADAPTATIVO							
Aprendizaje de nuevas tareas y tecnologías							
11	¿Los trabajadores de la institución en su labor adoptan permanentemente los métodos tecnológicos actuales?						
Esfuerzo formativo							
12	¿Los trabajadores en la institución se estudian y se capacitan por cuenta propia?						
Adaptabilidad interpersonal							
13	¿Los trabajadores de la institución presentan objeciones al relacionarse con otros compañeros de trabajo?						
Reactividad							
14	¿Los trabajadores tienen la capacidad de adaptarse a situaciones inesperadas en su labor?						
Resiliencia							
15	¿Los trabajadores se afrontan y se sobreponen a errores y fracasos en su labor?						
COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCENTE							
Negatividad							
16	¿Los trabajadores presentan una actitud negativa en su centro laboral?						
Ausentismo							
17	¿En la institución percibe usted ausentismo de sus compañeros en sus puestos de trabajo?						
Presentismo							
18	¿En la institución los trabajadores se encuentran concentrados en la realización de sus labores?						
Conflicto interpersonal							
19	¿En su área de trabajo percibe conflictos entre compañeros y distribución de recursos?						
Abuso de privilegios							
20	¿En la institución considera usted que existe un exceso de flexibilidad en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores?						
<i>¡Agradecido por su colaboración!</i>							

Anexo 3: Solicitud de Autorización para realización de estudio

E012200034

Puerto Maldonado, 24 de febrero del 2022

SEÑOR:

DR. JORGE LUIS ASENCIOS RIVERA

DIRECTOR DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE MADRE DE DIOS

CIUDAD:**ASUNTO: Solicito autorización para realizar estudio de investigación.**

Nos dirigimos a usted para saludarlo muy cordialmente y a la vez solicitarle autorización para realizar el estudio de investigación intitulada "GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO – 2021", realizado por los bachilleres Elizabeth Montesinos Ccarhuani y Esmeralda Esperanza Jaco Ccoa, quienes realizarán la investigación con el fin de aportar a la institución del Hospital Santa Rosa.

Esperando su aceptación, aprovechamos la oportunidad para expresarle las muestras de nuestra especial consideración y estima.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Esmeralda Jaco Ccoa', is written over a horizontal line.

Esmeralda Esperanza Jaco Ccoa

DNI: 76575226

Anexo 4: Solicitud de Validación de instrumento

SOLICITO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Puerto Maldonado, 25 de marzo del 2022

Señor:

Dr. Alfonso Romani Claros

La presente tiene por finalidad su colaboración para determinar la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos a ser aplicados en el estudio denominado "GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2021"


Su valiosa ayuda consistirá en la evaluación de la pertinencia de cada una de las preguntas con sus objetivos, variables, dimensiones, indicadores y la redacción de las mismas.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración, se despiden de ustedes,

Atentamente,


.....
Bach. Elizabeth Montesinos Ccarhuani
DNI. 73468087


.....
Bach. Esmeralda Esperanza Jaco Ccoa
DNI. 76575226


ALFONSO ROMANI CLAROS
25/03/22

SOLICITO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Puerto Maldonado, 25 de marzo del 2022

Señor:

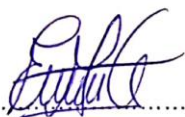
Dr. Jorge Eulogio Pérez Gratelly

La presente tiene por finalidad su colaboración para determinar la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos a ser aplicados en el estudio denominado "GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2021"

Su valiosa ayuda consistirá en la evaluación de la pertinencia de cada una de las preguntas con sus objetivos, variables, dimensiones, indicadores y la redacción de las mismas.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración, se despiden de ustedes,

Atentamente,



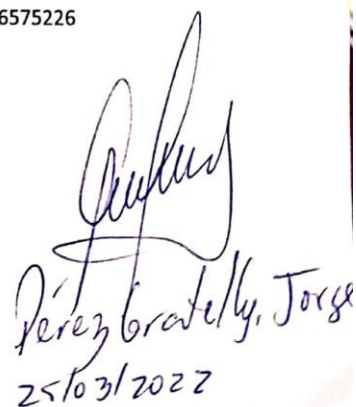
.....
Bach. Elizabeth Montesinos Ccarhuani

DNI. 73468087



.....
Bach. Esmeralda Esperanza Jaco Ccoa

DNI. 76575226



Pérez Gratelly, Jorge
25/03/2022

SOLICITO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Puerto Maldonado, 13 de Junio del 2022

Señor:

MGTR. ALEX CAMILO VELÁSQUEZ BERNAL

La presente tiene por finalidad su colaboración para determinar la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos a ser aplicados en el estudio denominado "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2021"

Su valiosa ayuda consistirá en la evaluación de la pertinencia de cada una de las preguntas con sus objetivos, variables, dimensiones, indicadores y la redacción de las mismas.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración, se despiden de ustedes.

Atentamente;



Bach. Elizabeth Montesinos Ccarhuani
DNI: 73468087



Bach. Esméralda Esperanza Jaco Coca
DNI: 76575228



Anexo 5: Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES

Título del trabajo de investigación

"GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2021"

Nombre de Instrumento:

Encuesta para determinar la influencia de la Gestión de Recursos Humanos en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2021.

Investigadores:

Bach. Elizabeth Montesinos Ccarhuani

Bach. Esmeralda Esperanza Jaco Ccoa

CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Relación entre variable y dimensión					X
Relación entre variable y el indicador					X
Relación entre indicador y la pregunta				X	
La pregunta mide lo que se propone medir				X	
La relación es clara, precisa y comprensible				X	

II. LUEGO DE REVISADO, EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación

Debe corregirse



Dr. Alfonso Román Cárdenas
INVESTIGADOR ASISTENCIAL
UNAMAZO

Firma

Alfonso Román Cárdenas

DNI: 06715219

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

VII. DATOS GENERALES

Título del trabajo de investigación

"GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2021"

Nombre de instrumento:

Encuesta para determinar la influencia de la Gestión de Recursos Humanos en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2021.

Investigadores:

Bach. Elizabeth Montesinos Ccarhuani

Bach. Esmeralda Esperanza Jaco Ccoa

CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Relación entre variable y dimensión					X
Relación entre variable y el indicador					X
Relación entre indicador y la pregunta				X	
La pregunta mide lo que se propone medir				X	
La relación es clara, precisa y comprensible					X

VIII. LUEGO DE REVISADO, EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación

Debe corregirse



 Dr. Jorge Eulogio Pérez Gratelly

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES

Título del trabajo de investigación

"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - 2021"

Nombre de Instrumento:

Encuesta para determinar la influencia de la Gestión de Recursos Humanos en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado - 2021.

Investigadores:

Bach. Elizabeth Montesinos Ccarhuani

Bach. Esmeralda Esperanza Jaco Ccoa

CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Relación entre variable y dimensión				X	
Relación entre variable y el indicador				X	
Relación entre indicador y la pregunta				X	
La pregunta mide lo que se propone medir				X	
La relación es clara, precisa y comprensible				X	

II. LUEGO DE REVISADO, EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación

Debe corregirse



Mgr. Alex Camilo Velásquez Bernal

DNI: 31039292

Anexo 6: Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado (a) participante:

Por medio del presente se le informa que su participación en el presente trabajo de investigación titulado **"GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO – 2022"** dirigido por los bachilleres JACO CCOA, Esmeralda Esperanza y MONTESINOS CCARHUANI, Elizabeth, es fundamental para la recolección de datos que requiere la misma. En este sentido se le informa las siguientes precisiones.

- Los investigadores se comprometen a guardar la confidencialidad y anonimato de los datos, los resultados se informarán de modo general, guardando en reserva la identidad de las personas participantes.
- El objetivo principal de la investigación es determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – 2022.
- La participación en la investigación es de carácter voluntario y la información que usted brinda debe ser fiel a la verdad para que los resultados de la investigación sean reflejo de la empresa.
- El tiempo aproximado para responder el cuestionario será de 15 minutos el cual será dirigido presencialmente por los investigadores.

Agradecemos su participación,

Bach. Jaco Ccoa Esmeralda E.

Bach. Montesinos Ccarhuani Elizabeth

