



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO**

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO “SAN
BARTOLOMÉ” (MARZO 2020 – NOVIEMBRE 2022)**

**PRESENTADO POR
URSULA DEL CARMEN DE LA TORRE SEMINARIO**

**ASESOR
HUGO VALLEJOS CAMPBELL**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LIMA – PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCION DE POSGRADO**

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL NACIONAL
DOCENTE MADRE NIÑO “SAN BARTOLOMÉ”
(MARZO 2020 – NOVIEMBRE 2022)**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
GESTION PÚBLICA**

PRESENTADO POR:

URSULA DEL CARMEN DE LA TORRE SEMINARIO

ASESOR:

MG. HUGO VALLEJOS CAMPBELL

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas Administrativos del Estado

Gestión de Recursos Humanos

LIMA, PERU

2022

DEDICATORIA

A mis queridos y amados padres

María Magdalena y Pedro Abelardo

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mi familia, a mi asesor y a todos los trabajadores en general que contribuyeron al desarrollo del presente trabajo de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	1
DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE CONTENIDO	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
INTRODUCCION.....	19
Descripción de la situación problemática.....	9
Formulación del problema	12
Planteamiento del problema en general.....	12
Problemas específicos.....	12
Objetivos de la investigación.....	13
Objetivo General	13
Objetivos Específicos.....	14
Justificación e importancia de la investigación.....	15
Viabilidad de la investigación	15
CAPITULO I: MARCO TEORICO.....	18
1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.1.1 Antecedentes Nacionales.....	18
1.1.2 Antecedentes Internacionales	19
1.2 BASES TEORICAS	
1.2.1 La Gestión de Recursos Humanos.....	19
1.2.2 Subsistema del Sistema de Recursos Humanos - Ley N° 30057 Ley del Servicios Civil.....	21
1.2.3 Guía Operativa para la gestión de recursos humanos, emitido por la Autoridad Nacional del Servicio Civil durante la vigencia de la	

declaratoria de emergencia sanitaria COVID-19, (3era Versión (2021)).....	24
1.2.4 Resolución Ministerial N° 329-2022/MINSA.....	27
1.2.5 El desempeño laboral.....	27
1.3 DEFINICION DE TERMINOS BASICOS.....	30
CAPITULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	32
2.1 Variable Independiente: Gestión de Recursos Humanos.....	32
2.2 Variable Dependiente: Desempeño Laboral	33
CAPÍTULO III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	38
3.1 Diseño metodológico	38
3.2 Técnicas de recolección de datos.....	40
3.3 Estadísticas y estrategias de gestión del tratamiento de la información ...	41
3.4 Limitaciones de estudio	42
3.5 Aspectos éticos.....	41
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR	43
4.1 Descripción de los resultados descriptivos de las variables de estudio....	43
CAPITULO V: DISCUSION	58
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES.....	74
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	78
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Planificación de políticas de RRHH	43
Tabla 2 Organización del trabajo y su distribución	44
Tabla 3 Gestión del empleo	44
Tabla 4 Gestión del rendimiento	45
Tabla 5 Gestión de la compensación	46
Tabla 6 Gestión del desarrollo y la capacitación	47
Tabla 7 Gestión de las relaciones humanas y sociales	47
Tabla 8 Variable GRH	48
Tabla 9 Competencias	49
Tabla 10 Comportamientos	49
Tabla 11 Metas y resultados	50
Tabla 12 Variable desempeño laboral	50
Tabla 13 Escala de intervalos del coeficiente de Rho de Spearman	51
Tabla 14 Correlación entre la variable GRH y la variable desempeño laboral.	52
Tabla 15 Correlación entre Planificación de políticas de RRHH y desempeño laboral	52
Tabla 16 Correlación entre Organización del trabajo y su distribución con el Desempeño laboral	53
Tabla 17 Correlación de Gestión del Empleo y Desempeño laboral	54
Tabla 18 Correlación de Gestión del Rendimiento y Desempeño Laboral	54
Tabla 19 Correlación de la Gestión de la Compensación y Desempeño laboral	55
Tabla 20 Correlación de la Gestión del Desarrollo y la Capacitación con el Desempeño laboral	56
Tabla 21 Correlación de la Gestión de Relaciones Humanas y Sociales con el Desempeño laboral	56

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la Gestión de Recursos humanos basado en los subsistemas de SERVIR y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” durante el periodo de inicio de la pandemia por COVID 19 (2020) hasta el año 2022.

La investigación fue de tipo correlacional, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo, la técnica aplicada fue la encuesta a una muestra de 143 trabajadores administrativos de la institución.

Los resultados inferenciales muestran que existe una relación positiva fuerte con el coeficiente de Spearman ($r=0.785$) entre la gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”, asimismo de las dimensiones de la gestión de recursos humanos, se obtuvo como resultados en la planificación de políticas de recursos humanos ($r=0.528$), en la organización del trabajo ($r=0.797$), en gestión de empleo ($r=0.870$), en gestión de rendimiento ($r=0.690$), en la gestión de la compensación ($r=0.779$), en la gestión del desarrollo y capacitación ($r=0.917$) y en la gestión de las relaciones humanas y sociales ($r=0.801$), lo cual indica se relacionan con el desempeño laboral. Se concluye que el 20.3% está de acuerdo con la gestión de recursos humanos, el 39.9% en desacuerdo y el 39.9% indiferente.

Palabras claves: gestión de recursos humanos y desempeño laboral.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship between the management of human resources based on the SERVIR subsystems and the work performance of the administrative workers of the National Teaching Hospital Madre Niño "San Bartolomé" during the period of the beginning of the pandemic due to COVID 19 (2020) until the year 2022.

The correlational type, non-experimental design and quantitative approach was used as a research methodology, in addition, a questionnaire was used as an information gathering instrument, which was carried out through the survey, applied to a sample of 143 administrative workers from the institution.

It was concluded, from the inferential results, that there is a strong positive relationship with the Spearman coefficient ($r=0.785$) between the management of human resources and the work performance of administrative workers of the "San Bartolomé" National Teaching Hospital Madre Niño. , in addition to the dimensions of human resources management, results were obtained in the planning of human resources policies ($r=0.528$), in the organization of work ($r=0.797$), in employment management ($r=0.870$) , in performance management ($r=0.690$), in compensation management ($r=0.779$), in development and training management ($r=0.917$) and in the management of human and social relations ($r=0.801$) , which indicates they are related to job performance. Likewise, from the descriptive results, 20.3% agree with the management of human resources, 39.9% disagree and 39.9% are indifferent.

Keywords: human resource management and job performance.

PAPER NAME

**TRABAJO INVESTIGACION UDLTS DIC 2
023.docx**

AUTHOR

**URSULA DEL CARMEN DE LA TORRE SE
MINARIO**

WORD COUNT

15767 Words

CHARACTER COUNT

87574 Characters

PAGE COUNT

67 Pages

FILE SIZE

160.9KB

SUBMISSION DATE

Dec 1, 2023 1:15 PM GMT-5

REPORT DATE

Dec 1, 2023 1:20 PM GMT-5**● 18% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 16% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 14% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)

INTRODUCCION

Descripción de la situación problemática

La Gestión de los Recursos Humanos (GRH), desde el inicio de la pandemia por Covid-19, ha enfrentado dificultades por la nueva realidad, por lo que ha debido de adecuarse y asegurar la continuidad de los procesos para mantener los servicios que las dependencias brindan a la ciudadanía, siendo fundamental el compromiso de los servidores públicos, quienes cumplen una labor clave en el desarrollo de las instituciones, estableciendo estrategias para la gestión y la preservación de la vida y la salud de los trabajadores, dispuestas por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), el Ministerio de Salud (MINSA) y la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). El proceso de adaptación, ha sido un proceso de aprendizaje continuo que representa enormes desafíos y oportunidades de mejora.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) declara el 11 de marzo de 2020 a la pandemia por COVID 19, como una emergencia sanitaria con graves implicaciones internacionales y nacionales debido a las altas tasas de infección y mortalidad presentadas.

Siendo así, el 15 de marzo de 2020, el Gobierno Peruano impone una cuarentena general luego de darse el primer caso de contagio por COVID 19 y declara en emergencia nacional y sanitaria a todo el país. Posterior a ello, se enfrentaron las olas de contagio con altas tasas de infección y mortalidad, hasta que, de las arduas investigaciones, se da la aparición de las vacunas de Sinopher, Pfizer y AstraSeneca, para combatir la pandemia ocasionada por COVID 19 y sus variantes, como Omicron y subvariantes BA.1 y BA.2.

Hasta Noviembre del 2022, la vacunación de la primera, segunda, tercera y cuarta dosis estaba en curso para toda la población. El Ministerio de Salud continua con la política de protección, vigilancia y prevención ante el COVID-19 y el surgimiento de la viruela del mono, cuyo primer caso de contagio se presenta el 26 de Junio del 2022.

En ese contexto, el Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”, es una institución que se desarrolla como un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, de referencia nacional, Categoría III – E, cuya misión es brindar atención integral a fetos, lactantes, niños y adolescentes, así como brindar una atención altamente especializada a la salud sexual y reproductiva de la mujer, promover activamente la educación e investigación, y la planificación y participación activa en programa nacionales.

Asimismo, señalar que la Oficina de Recursos Humanos (RRHH) del hospital en mención, es una unidad orgánica responsable de contar con el recurso humano efectivo que permite llevar a cabo la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos y funcionales de la institución.

Así también, es importante señalar a la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), órgano rector de las Oficinas de RRHH, la cual emite disposiciones que delimitan el ámbito de actuación que comprende la administración de los siete (7) subsistemas de gestión, la Planificación de Políticas de RRHH, organización del trabajo, gestión del empleo, gestión del rendimiento, gestión del desarrollo y capacitación, gestión de la compensación y la gestión de las relaciones humanas y sociales. Cabe señalar que la institución, se encuentra en etapa de inicio del proceso de tránsito al Servicio Civil (Comisión de Tránsito).

Los Regímenes Laborales que rigen son: para el personal nombrado administrativo (D.L. N°276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa) y para el personal contratado CAS (D.L. N°1057), régimen especial de contratación administrativa que se encuentra en situación de contratación a plazo indeterminado.

El personal administrativo está conformado por los trabajadores que pertenecen a las unidades orgánicas de la Oficina Ejecutiva de Administración (Oficina de Logística, Oficina de Economía, Oficina de Servicio Generales y Oficina de Personal), Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, Oficina de Estadística e Informática, Oficina de Seguros, Oficina de Comunicaciones, Dirección General, Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación, Oficina de Epidemiología y Salud Ambiental, Oficina de Gestión de la Calidad, Oficina de Asesoría Jurídica y personal administrativo que labora en los diferentes consultorios y servicios asistenciales de la institución. Siendo que la labor que se realiza es primordial e indispensable para el funcionamiento del Hospital, apoyo para el personal asistencial (Profesionales de la Salud, técnicos y auxiliares asistenciales), en época de pandemia tuvo que adecuar los procesos para continuar con el servicio brindado.

Asimismo, es importante señalar, que la estructura de toda organización debe incluir la GRH como elemento fundamental, la forma de conducir la revalorización del potencial del personal. Es una pieza determinante para proporcionar una ventaja competitiva y mejora del desempeño laboral. Montoya y Boyero (2016).

En ese sentido, la GRH en el Hospital de estudio, desde el comienzo de la pandemia de COVID 19 hasta Noviembre del año 2022, ha presentado continuos cambios. Las disposiciones dadas por los entes reguladores, dieron prioridad a la contratación de personal asistencial idóneo para desarrollar las operaciones

hospitalarias de emergencia y los servicios prestados a la población, en primera línea, así como asegurar la administración del personal acorde con la protección a su salud y vida. Durante el periodo señalado, no existe una visión clara si la GRH es efectiva, influyente o importante en el desempeño laboral, que permita desarrollar y mejorar la gestión de personal a través de estrategias de mejora para beneficio de los trabajadores.

Siendo importante mencionar, que mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se contempla entre los lineamientos el fortalecer los sistemas de la administración pública y del servicio civil a fin de mejorar la gestión interna en las entidades públicas, el desempeño basado en la eficiencia y el desarrollo en conjunto del Sector Público.

Formulación del problema

Planteamiento del problema en general

- ¿Qué relación existe entre la GRH basado en los subsistemas de SERVIR que efectúa la Oficina de Personal del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la mencionada institución?

Problemas Específicos:

- ¿Qué relación existe entre la **Planificación de Políticas de RRHH** y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”?
- ¿Qué relación existe entre la **Organización del trabajo** y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”?

- ¿Qué relación existe entre la **Gestión del Empleo** y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”?
- ¿Qué relación existe entre la **Gestión del Rendimiento** y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”?
- ¿Qué relación existe entre la **Gestión de la Compensación** y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”?
- ¿Qué relación existe entre la **Gestión del Desarrollo y la Capacitación** con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”?
- ¿Qué relación existe entre la **Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales** y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre la GRH cuyas dimensiones se basan en los subsistemas de SERVIR y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé".

Objetivos Específicos

- Identificar la relación que existe entre la Planificación de Políticas de RRHH y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.
- Identificar la relación que existe entre la Organización del Trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.
- Identificar la relación que existe entre la Gestión del Empleo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.
- Identificar la relación que existe entre la Gestión del Rendimiento y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.
- Identificar la relación que existe entre la Gestión de la Compensación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.
- Identificar la relación que existe entre la Gestión del Desarrollo y la Capacitación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.
- Identificar la relación que existe entre la Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.

Justificación e Importancia de la investigación

Este estudio es significativo porque brinda información sobre el desarrollo de la GRH del Hospital de estudio, desde el inicio de la pandemia hasta noviembre del año 2022, desde la perspectiva del trabajador administrativo, con base en los subsistemas SERVIR, que incluye procedimientos para la aplicación de políticas de personal, procedimientos de contratación, capacitación, remuneración, salud y seguridad en el trabajo y bienestar del personal, entre otros. Los hallazgos revelen las fortalezas y debilidades de la GRH y cómo afecta en el desempeño del personal administrativo y el valor que crean a través de su trabajo, lo que ayuda a la institución a alcanzar sus objetivos internos a través de sus políticas implementadas, lo que incluye mejorar la gestión institucional para un desempeño efectivo y potenciar las competencias de los trabajadores. Asimismo, referente sobre el tema, que, a nivel de gestión pública y modernización del estado, busca contribuir a la mejora en la gestión interna, que es uno de los objetivos que se busca a nivel del Estado.

Los resultados, analizados y evaluados serán compartidos con la actual Dirección de RRHH, de determinarlo, podrán ser aplicados en la GRH con las medidas recomendadas.

Viabilidad de la investigación

El estudio es factible y la información y los datos están permitidos, del mismo modo, se pueden realizar encuestas a los trabajadores administrativos previa solicitud del permiso respectivo.

En relación a la información sobre investigaciones relacionadas con este tema, se cuenta con antecedentes de trabajos de investigación al respecto que son aplicables a diversas instituciones, cabe señalar que no todos incluyen los siete (07) subsistemas de los sistemas operativos. Asimismo, se cuenta con un marco teórico

amplio sobre las dos variables independiente y dependiente: 1) Gestión del recurso humano y 2) Desempeño laboral.

La estructura del presente trabajo de investigación es la siguiente: En la parte introductoria se presenta a la realidad problemática, problema general y específicos, objetivo general y específicos, importancia y viabilidad de la investigación.

En el Capítulo I, referido al Marco Teórico, se señalan los antecedentes nacionales e internacionales que se relacionan con la investigación, estudios realizados de diferentes autores e instituciones.

En el Capítulo II referido a Preguntas y Operacionalización de las Variables, se definen la variable independiente de Gestión de RRHH basada en los subsistemas de SERVIR y la variable dependiente Desempeño Laboral, con las respectivas dimensiones.

En el Capítulo III, sobre Metodología de la Investigación, se describe la metodología utilizada, la operacionalización de las variables, el método utilizado en relación a la propuesta de valor y procedimiento utilizado para la recolección de datos.

En el Capítulo IV sobre Resultados y Propuestas de Valor, se muestran los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores administrativos y los resultados referenciales sobre la relación entre las variables y sus dimensiones, motivo de estudio del presente trabajo.

En el Capítulo V referido a la Discusión de los resultados tanto descriptivos como referenciales a fin de determinar la relación entre las variable independiente y la dependiente y la relación con estudios similares señalados en el marco teórico. Por

último, se señalan las conclusiones y recomendaciones derivadas de la presente investigación.

CAPITULO I: MARCO TEORICO

1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.1 Antecedentes Nacionales:

Según Torres (2020) en cuya tesis, tuvo como objeto de estudio a cincuenta (50) trabajadores de salud, con el objetivo de evaluar la relación entre la GRH y el desempeño laboral. Fue cuantitativa, no experimental, transversal y como instrumento utiliza la encuesta. En consecuencia, se determina existe relación entre gestión del recurso humano y desempeño laboral, de manera significativa.

Sánchez (2020) realizó un trabajo de investigación con los profesionales de la salud que laboran en una institución de atención primaria de salud en Callao-2020, aplica los métodos correlacionales, datos cuantitativos, siendo la muestra de sesenta (60) profesionales de la salud, con el objetivo de conocer la relación entre la GRH y el desempeño laboral. Se utiliza como instrumento dos cuestionarios. Se obtuvo como resultado una relación significativa alta entre ambas variables estudiadas.

Elera (2020) en su trabajo de investigación, el cual estuvo relacionado con la pandemia Covid-19 y su impacto en la gestión de personal (subsistemas de Servir) de la Oficina Nacional de Registros Públicos, así como la implementación de normas y lineamientos de implementación emitidos por las dependencias gubernamentales y la SUNARP, se utilizó como metodología la investigación descriptiva, transversal y aplicada. Los resultados muestran que los procesos de subsistemas de RRHH sufrieron modificaciones importantes, virtualización e implementación del trabajo remoto, así como medidas preventivas contra el COVID.

Pretel et. al. (2021) en cuyo trabajo de investigación tuvo por objetivo analizar e identificar las debilidades de los documentos que norman la GRH, a fin de buscar mejoras y actualizar los procesos de acuerdo a la Ley del Servicio Civil. Se utilizó como metodología la investigación cuantitativa aplicada. Por lo cual como resultado se obtiene que el 30,43% no se han desarrollado, el 52,16% se encuentran en etapas tempranas y de proceso y sólo el 17% se ha desarrollado.

Requejo (2022) en cuyo estudio sobre la GRH y el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud. Se utilizó la metodología de investigación tipo básica, cuantitativa, descriptiva, transversal y correlacional. La muestra con 50 trabajadores, aplicándose un cuestionario. La conclusión fue que hay una relación directa entre ambas variables estudiadas, es necesario los trabajadores estén motivados para reforzar el vínculo con la institución, así como el conocimiento de todos los procedimientos a fin de mejorar las relaciones laborales.

1.1.2 Antecedentes Internacionales

Delgado (2020) trabajo de investigación realizado en Colombia, se enmarca en el contexto de la pandemia del COVID-19 y la función de los RRHH en una empresa multinacional, se aplicó la metodología de investigación cualitativa, tuvo dos grupos de muestra, personal del área de RR.HH. y el segundo externo a la gestión de RRHH, aplica como instrumento la entrevista. Resultando el área de RRHH tiene un rol muy importante, acompaña, apoya y guía las directivas de la organización.

Benchoame (2020) realiza el trabajo de investigación en Argentina, sobre “La evaluación de desempeño como herramienta para la gestión de los RRHH en el sector público”, estuvo basado en un estudio cualitativo, descriptivo, correlacional y explicativo. El tipo de diseño es no experimental y transversal. Se realizó en un

organismo descentralizado perteneciente al Ministerio de Transporte de la Nación, en base a situaciones observadas, como el personal contratado bajo locación de servicios, sin un marco legal adecuado, asimismo, remuneraciones no acordes al puesto de trabajo, desigualdad.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1 La GRH

a. Breve reseña del área de RRHH

Debido al rápido crecimiento y la complejidad de las actividades de la organización, las habilidades de los trabajadores han mejorado. Sus orígenes se remontan a principios del siglo XX.

En la definición de RRHH de la década de 1970, los individuos todavía se consideran recursos productivos o simples agentes cuyas tareas se organizan y administran de acuerdo con las demandas de la organización. Sabemos que RRHH ya incluye todos los procesos de gestión de RRHH, pero todos deben ser gestionados por una organización o ser de dominio central de RRHH.

Asimismo, Chiavenato (2011) el campo de los RRHH es contextual; es decir, depende del contexto de la organización: el entorno, la tecnología de la organización, las normas y reglamentos actuales, el espíritu de gestión actual, la estructura del personal, etc., así como la cantidad y el calibre de los RRHH disponibles, así como sus cualidades y calificaciones. A medida que estos factores cambian, también cambia la forma de la organización. Esto se debe a la naturaleza contextual del campo de RRHH, que consiste en tecnologías altamente flexibles y adaptables que pueden evolucionar dinámicamente en lugar de tecnologías rígidas e inmutables y los

departamentos de RRHH deben tener en cuenta la constante evolución de las organizaciones y sus entornos.

b. Teoría X (tradicional) y Teoría Y (moderna) de McGregor Douglas

En Teoría X y Teoría Y, McGregor Douglas hace una distinción entre dos teorías opuestas de gestión basadas en presunciones sobre la naturaleza humana:

Según MacGregor, estas suposiciones y creencias aún prevalecen en muchas organizaciones, las personas tienden a actuar de acuerdo con las expectativas de la Teoría X: es un agente pasivo, tiene resistencia al cambio, evita las responsabilidades, tiene como principal motivación el incentivo económico, requiere ser administrado, motivado y controlado. Neri (2019).

c. Funciones con responsabilidad de Línea y Staff

Alles (2011) en su libro Gestión Estratégica de RRHH, argumenta que la frase actualmente en uso se refiere a las actividades y/o áreas que son necesarias para cumplir con los objetivos de gestión. Estas acciones son necesarias para lograr los objetivos principales de la organización (objetivos, misión, visión, estrategia). La función de RRHH se encuadra en ambas categorías, es apta para el propio equipo (línea) y para los trabajadores de otras áreas de la empresa (staff).

d. Entorno VUCA y BANI

El modelo VUCA significa volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad, concepto que nace en la década de 1990 en el campo de los institutos militares. El modelo BANI, significa frágil, ansioso, no lineal e incomprensible, lidia con la variabilidad y la aceleración concepto que nació en el año 2016, por Jamais Cascio.

1.2.2 Subsistema del Sistema de RRHH - Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil 2013

SERVIR (2019) el servicio civil ha considerado que la gestión de los RRHH debe estar basada en el mérito, la igualdad de oportunidades para todas las personas y además asegurar que el Estado brinde buenos servicios a la ciudadanía. Es decir, se requiere que las instituciones públicas estén conformadas por personas idóneas, capaces, con habilidades, capacidades y actitudes; de esa manera llegarán a ocupar puestos mediante procesos de selección, progreso en su carrera y la evaluación del desempeño; todo esto que permita que el Estado a través de sus instituciones públicas cumpla con las metas trazadas.

Las oficinas de recursos humanos gestionan a través de siete (7) subsistemas:

1. Subsistema Planificación de Políticas de RRHH

Este subsistema permite organizar de manera interna los RRHH con los que cuenta toda institución, asimismo llevar a cabo las políticas, directivas y lineamientos acordes con los objetivos estratégicos de la institución.

Está conformado por dos procesos: Estrategia, políticas y procedimientos y planificación de RRHH.

2. Subsistema de Organización del Trabajo y su Distribución

Se determina los requisitos en cada puesto que permitan contar con el personal adecuado así también, se determinan las tareas, responsabilidades y características del puesto de trabajo. Conformado por dos procesos: Diseño de los puestos y Administración de puestos.

3. Subsistema de gestión del empleo

Es un conjunto de políticas relacionadas desde la incorporación del trabajador hasta el día que se retira. Los procesos son:

- a) Gestión de la incorporación: selección, vinculación, Inducción, período de prueba.
- b) Administración de personas: administración de legajos, control de asistencia, desplazamientos, procedimientos disciplinarios y desvinculación.

4. Subsistema de gestión de rendimiento

Determina y reconoce cómo los servidores públicos contribuyen a las metas y objetivos de la organización. Asimismo, las necesidades que presenta el trabajador para que pueda mejorar su desempeño laboral. El proceso que lo conforma es la evaluación de desempeño.

5. Subsistema de gestión de la compensación

Gestiona los salarios y beneficios complementarios relacionados con las funciones de los trabajadores de acuerdo al puesto que ocupa en la institución. De acuerdo a la Ley Servir presenta dos estructuras: Compensación Económica y Compensación No Económica. Se encuentra conformado por los procesos de: Administración de compensaciones y Administración de pensiones.

6. Subsistema de gestión del desarrollo y la capacitación

Subsistema en el que se incluye programas de desarrollo profesional y desarrollo para mejorar la capacitación, el conocimiento y las habilidades de los trabajadores, apoyar el desempeño organizacional y promover el crecimiento profesional. Conformado por los procesos de capacitación y progresión en la carrera.

7. Subsistemas de gestión de las relaciones humanas y sociales

De acuerdo con las políticas y procedimientos de trabajo de la organización, este subsistema se enfoca en las relaciones entre la organización y los trabajadores.

Los procesos que se consideran dentro de este subsistema son:

- a) **Relaciones laborales individuales y colectivas:** El objetivo de este sistema es prevenir y resolver conflictos.
- b) **Seguridad y Salud en el Trabajo (SST):** Esto incluye iniciativas que fomenten la prevención y resguarden a los trabajadores de peligros que puedan poner en riesgo su integridad y bienestar. Ofrecemos diversos productos, principalmente Planes y Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo, Planes de Formación en Prevención de Riesgos Laborales, Registros de Incidencias de Seguridad y Salud en el Trabajo y Diagnósticos de Prevención de Riesgos Laborales (Identificación y Evaluación de Peligros, Riesgo de Precio - IPER).
- c) **Bienestar Social:** Crear un buen ambiente de trabajo, crear programas de bienestar social, asistencia, entretenimiento, cultura, deportes y otros eventos para la ejecución de acciones encaminadas a mejorar la calidad de vida del personal de servicio. Planes de protección social, convenios con organizaciones en materia de equipamientos de servicios públicos, evaluaciones del grado de satisfacción de las personas con las actividades sociales, etc., son resultados esperados.
- d) **Cultura y Clima Organizacional:** Esto incluye tanto el clima organizacional (con respecto al trabajo y la comunicación dentro de la organización) como la cultura organizacional (los principios, valores, creencias, comportamientos, normas y símbolos presentados por los miembros de la organización). Los resultados

incluyen, entre otros, un diagnóstico de cultura organizacional, prácticas ambientales y planes de acción para mejorar ambas.

- e) **Comunicación Interna:** Para el avance de las operaciones de la institución, se deberá precisar el procedimiento para transmitir mensajes hacia los trabajadores, los cuales deben ser claros con un contenido adecuado. Esto implica evaluar las necesidades de comunicación, definir los mensajes, seleccionar los canales o medios de comunicación, elegir el período o el tiempo adecuado para la entrega del mensaje y evaluar la certeza del mensaje.

1.2.3 Guía operativa para la GRH, emitido por la Autoridad Nacional del Servicio Civil durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria COVID-19, (3era Versión (2021))

SERVIR (2021) la guía operativa fue elaborada a inicios de la pandemia de COVID 19, a fin de contribuir con procedimientos que regulen la gestión de los RRHH, nuevas formas de gestionar la prestación de bienes y servicios, con la finalidad de proteger la seguridad y salud de los trabajadores, como prioridad y hacer frente a las dificultades que las instituciones presentaban por la pandemia, resaltando los siguientes retos:

- **Adaptación de la organización del trabajo:** se propone la implementación del trabajo remoto como medida para controlar el aforo en las oficinas, para luego pasar a la modalidad mixta (presencial y trabajo remoto), el lugar y forma de prestación de servicios cambió lo que permitió no descuidar la prestación de los servicios en las instituciones.

- **Metas como indicador de trabajo:** debido a la aplicación del trabajo remoto, se propone la programación de las actividades mensuales con fecha de entrega de trabajo, a fin se pueda medir el cumplimiento de la labor del trabajador.
- **Abordando mitos y miedos sobre el trabajo remoto:** El trabajo remoto se convirtió en una modalidad necesaria, la mayoría de los trabajadores aplicó el trabajo remoto y luego la modalidad semipresencial lo cual trajo como beneficios la reducción de tiempo y costo, la flexibilización y ordenamiento de horarios para promover la conciliación trabajo-familia, reducción de costos fijos para unidades usuarias de infraestructura física, etc.
- **Convertirnos en agentes de cambio:** se hizo énfasis en el uso de herramientas informáticas, la virtualización de los procesos a fin el trabajador pueda cumplir con sus funciones sin poner en peligro su salud ni la de su familia. Es así que los procesos, en su mayoría, se han virtualizado y con la orientación de SERVIR a través de capacitaciones, ha contribuido a que sean llevados de mejor manera.
- **Redefiniendo la forma en que vivimos la buena vida:** Debido a la crisis de salud, se tomó más conciencia de la importancia de priorizar la salud y el bienestar de los trabajadores y sus familias.
- **Gestionar desde la innovación:** se adaptaron herramientas y procedimientos para asegurar que los procesos sean seguros, de vanguardia y de acuerdo con las normas que rigen en la GRH.
- **La seguridad y salud en el trabajo es responsabilidad de todos:** Es un proceso de GRH que ha cobrado importancia como medio para proteger la salud y la seguridad de los trabajadores públicos.

1.2.4. Resolución Ministerial N° 329-2022/MINSA que aprueba la Directiva Administrativa N° 330-MINSA/DIGEP-2022 "Directiva Administrativa que establece disposiciones para el retorno del personal de la salud y personal administrativo en el marco de la Única Disposición Complementaria Final del Decreto de Urgencia N° 051-2021"

MINSA (2022) en la Directiva Administrativa N° 330-MINSA/DIGEP-2022, se establecieron lineamientos para el retorno del personal asistencial y administrativo en modalidad de trabajo remoto, mixto, licencia con goce de haber por compensar a actividades presenciales y que hubieran recibido tres (3) dosis de la vacuna COVID 19, previa evaluación por el médico de Seguridad y Salud en el trabajo, con los cuidados de distancia, aforo permitido, condiciones laborales establecidas contra el COVID 19. En el caso de madres embarazadas y lactantes, se mantiene el trabajo a distancia o remota, así como para los trabajadores bajo el D.L. 1499, se priorize el trabajo remoto, a fin se tenga una exposición innecesaria, siempre que las funciones que realiza el trabajador lo permitan.

1.2.5. El Desempeño Laboral

Chiavenato (2022) el desempeño laboral constituye una forma de medir de manera sistemática como cada persona ejerce sus funciones, para cumplir las metas y resultados encomendados. Es decir, el desempeño laboral se requiere para estimar el valor, la excelencia y las competencias de cada servidor público, enfatizando su rol para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

También se presenta a Cravino (2009) menciona que el desempeño es la ayuda para poder mejorar la gestión de las personas para que estas lleguen a lograr mayores y mejores resultados, Bittel (2008) quien plantea que el desempeño es una

influencia por parte de los demás trabajadores sobre el trabajo mediante logros y un deseo de armonía entre cada uno de ellos, mejorando la gestión a cada individuo para llegar a obtener mejores resultados.

Chiavenato (2022) las organizaciones valoran las revisiones de desempeño de los trabajadores por las siguientes razones principales:

1. **Recompensas.** Puede utilizar las evaluaciones metódicas de las revisiones de desempeño para solicitar aumentos, promociones, si amerita de acuerdo a los resultados.
2. **Realimentación.** Las evaluaciones arrojan luz sobre cómo otros ven el desempeño, las actitudes y las habilidades de un trabajador cuando interactúan con ellos.
3. **Desarrollo.** Cada trabajador puede identificar con precisión sus fortalezas (ser capaz de aplicar más diligentemente en el trabajo) y debilidades (lo que necesita mejorar a través de la formación y el desarrollo personal) gracias a las evaluaciones.
4. **Relaciones.** Debido a que cada colaborador es consciente de que está evaluando su propia eficacia, el reconocimiento fomenta mejores relaciones con quienes lo rodean (jefes, colegas y usuarios).
5. **Percepción.** Cada trabajador tiene un medio para saber lo que otras personas piensan de él gracias al reconocimiento.
6. **Potencial de desarrollo.** Las organizaciones pueden utilizar las evaluaciones para identificar la evaluación y el desarrollo, la sucesión, la carrera y otros

programas y comprender completamente el potencial de desarrollo de un empleado.

7. Asesoría. Para asesorar y orientar a sus trabajadores, los gerentes o especialistas en RRHH pueden utilizar las calificaciones como fuente de información.

Chiavenato (2022) los métodos tradicionales de evaluación de desempeño, se basan en factores de evaluación, los cuales representan parámetros básicos para realizar la evaluación, como son las habilidades, capacidades, comportamientos y metas y resultados que incluyen comportamientos y actitudes, conocimiento del puesto, capacidad de ejecución, trabajo en equipo, entre los principales. Los factores de la evaluación pueden variar de acuerdo a los intereses de la organización.

Entre las dimensiones de la variable de Desempeño laboral se tiene las competencias, comportamientos y metas y resultados.

Chiavenato (2022) sostuvo que la competencia es una serie de comportamientos que transfieren conocimientos, habilidades, juicios y actitudes que representan un agregado para la organización y un valor social para la persona. La competencia se construye, desde características innatas y adquiridas del trabajador.

Chacón (2011) mencionó que el comportamiento está regido a un conjunto de actividades que lleva a cabo una persona o una organización estos pueden ser la clase social, la cultura las influencias que son las que nos motivan a generar nuevas maneras en las que el comportamiento cambia y así se obtiene experiencia y aprendizaje frente a una situación.

Chiavenato (2022) el comportamiento organizacional está ligado al cumplimiento de metas, las que deben de ser logradas como si fueran al final la satisfacción de uno

mismo, ya que cada una de ellas se constituye por relaciones entre las personas colaboradoras, esto pretende dar un entendimiento entre ambas partes tanto como del que administra como del que colabora dentro.

1.3 Definición de términos básicos

- **Adaptabilidad y flexibilidad:** la habilidad para reconocer y evaluar diferentes perspectivas, y de modificar las propias creencias y conductas para adaptarse rápida y eficazmente a diversas circunstancias, contextos, escenarios y personas.
- **Área de RRHH:** dirige, supervisa o está a cargo de todas las funciones organizacionales relacionadas con el ser humano.
- **Calidad y mejora continua:** capacidad para agregar valor mediante el uso de ideas, sugerencias o soluciones relacionadas con las tareas asignadas.
- **Capacidades:** conocimiento, competencias y experiencias.
- **Capacitación:** Es un proceso que permite a los trabajadores adquirir mejores habilidades, conocimientos y habilidades para desempeñarse mejor dentro de la organización.
- **Categoría III-E:** es el grupo de hospitales y clínicas que prestan atención general con unidades más grandes que brindan servicios médicos de salud generales.
- **Competencias:** Las actividades deben ser realizadas por trabajadores calificados de manera eficiente y eficaz.
- **Cliente Externo:** servicios de referencia para organizaciones o individuos que utilizan organizaciones de interés público para comprar bienes o servicios.
- **Cliente Interno:** Los clientes internos son solo aquellas áreas o individuos que interactúan con otros clientes internos dentro de la misma organización.

- **Contratación:** para garantizar que los intereses de los trabajadores dentro de la organización estén protegidos, este proceso formaliza la relación entre los trabajadores y la empresa.
- **Evaluación de desempeño:** De acuerdo con la evaluación objetiva y empírica del desempeño ejecutivo y del propósito y función del cargo, es un proceso fundamental, sistemático y continuo. Se tienen en cuenta los planes, el compromiso con los objetivos, el seguimiento, la evaluación y la retroalimentación.
- **Incentivo:** Las personas pueden estar motivadas por cosas materiales como el dinero o por cosas simbólicas como los elogios que recibes cuando lo haces bien.
- **Motivación:** El comportamiento de las personas en una situación o lugar determinado está influenciado por factores tanto internos como externos.
- **Oficina de RRHH o las que hagan sus veces:** esta unidad orgánica que administra los RRHH también ejecuta las órdenes impartidas por SERVIR, el órgano administrativo del sistema.
- **Políticas:** Se crean políticas para gestionar las actividades y asegurar que se lleven a cabo de acuerdo con los objetivos determinados.
- **Resiliencia:** proceso de adaptarse bien a la adversidad, tragedia, situaciones estresantes del trabajo o financieras.
- **Retroalimentación:** Aquí hay alguna información sobre lo que se ha hecho bien y lo que necesita mejorar.
- **Talento:** es el conjunto de habilidades e información de una persona.

CAPITULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

2.1 Variable Independiente: Gestión de Recursos Humanos

Definición Conceptual:

SERVIR (2019) el servicio civil ha considerado que la gestión de los RRHH debe estar basada en el mérito, la igualdad de oportunidades para todas las personas y además asegurar que el Estado brinde buenos servicios a la ciudadanía. Es decir, se requiere que las instituciones públicas estén conformadas por personas idóneas, capaces, con habilidades, capacidades y actitudes; de esa manera llegarán a ocupar puestos mediante procesos de selección, progreso en su carrera y la evaluación del desempeño; todo esto que permita que el Estado a través de sus instituciones públicas cumpla con las metas trazadas.

Definición operacional:

SERVIR (2022) es un proceso del Sistema Administrativo de GRH que trata que el desenvolvimiento de los trabajadores mediante el desarrollo de sus competencias. En ese sentido, la variable de GRH se mide a partir de dimensiones e indicadores correspondientes a los subsistemas que integran el sistema de personal - Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. Siendo la planificación de políticas de recursos humanos; la organización del trabajo y su distribución; gestión del empleo; gestión de rendimiento; gestión de la compensación; gestión del desarrollo y la capacitación y gestión de las relaciones humanas y sociales. Se utilizó como herramienta de medición un cuestionario con opciones de respuesta enumeradas en una escala tipo Likert (nunca, rara vez, a veces, casi siempre, siempre).

2.2 Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Definiciones Conceptual:

Chiavenato (2022) el desempeño laboral constituye una forma de medir de manera sistemática la forma de como cada persona ejerce sus funciones, para cumplir las metas y resultados encomendados. Es decir, el desempeño laboral se requiere para estimar el valor, la excelencia y las competencias de cada servidor público, enfatizando su rol para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Definición operacional:

Chiavenato (2022) el desempeño laboral se mide por las competencias (conocimientos, habilidades, juicios y actitudes); comportamiento y las metas y resultados que alcanza un trabajador dentro de una empresa, en este caso de estudio de una entidad pública.

Definición de las Dimensiones e Indicadores:

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION DE RECURSOS HUMANOS			
DIMENSION	DEFINICIÓN	INDICADOR	DEFINICIÓN
Planificación de Políticas de Recursos Humanos	Identifica necesidades actuales y futuras de recursos humanos para que la organización alcance sus objetivos	Implementación de la estrategia, políticas y procedimientos establecidos en comparación con los planificados.	Estrategias para implementar por las oficinas de recursos humanos, incorporando el diseño y seguimiento de indicadores de gestión, que permite tomar medidas correctivas y optimizar la eficiencia operativa.
		Tasa de ocupación de puestos clave en relación con el plan de recursos humanos establecido.	Referido a las necesidades de personal de acuerdo a los requerimientos de las áreas usuarias, a fin de utilizar los recursos con eficacia y cuando se necesiten, a fin de alcanzar las metas de la organización.
Organización del trabajo y su distribución	Establece con mayores niveles de detalle qué funciones deberán cumplirse en cada puesto y precisar qué competencias deben exhibir las/los funcionarias/os que tendrán a su cargo la generación de estos resultados.	Trabajadores satisfechos con la claridad y coherencia de sus roles y responsabilidades.	Descripción de las actividades, funciones, responsabilidades y finalidades que la organización asigna al puesto.
		Rotación voluntaria de personal debido a problemas relacionados con la distribución del trabajo y la carga de responsabilidades.	La descripción de funciones permite definir las competencias y responsabilidades de los servidores.
Gestión del empleo	Tiene a su cargo la definición de los flujos de la dotación dentro de la estructura organizacional: ingresos, movimientos y egresos. Corresponde a la tarea de especificar y traducir en términos cuantitativos, y cualitativos las necesidades de dotación derivadas de la estrategia institucional.	Trabajadores completamente integrados en sus roles y responsabilidades.	Referido al inicio de actividades en un puesto de trabajo, desde La selección, inducción, periodo de prueba y vinculación. Estos aspectos aseguran que los trabajadores comprendan sus roles, responsabilidades y expectativas desde el principio, favoreciendo su adaptación y rendimiento óptimo en la organización.
		Trabajadores claves que permanecen en la organización durante un período determinado.	Gestión, procedimientos y herramientas referentes a la administración y control de los servidores civiles en la administración pública. En relación a la administración de legajos, control de asistencia, desvinculación. Evalúa la capacidad de la organización para mantener a empleados valiosos en roles estratégicos a lo largo del tiempo, lo que contribuye a la estabilidad y el rendimiento continuo, independientemente de su modalidad de contratación.
Gestión del Rendimiento	Establece metas, supervisa y estimula el trabajo en pos de las mismas, para finalmente asignarle una evaluación a cada funcionario. Conduce necesariamente a dos subsistemas adicionales: Gestión de la Compensación, que retribuye los buenos desempeños, y Gestión del Desarrollo que toma a su cargo la función de promover el crecimiento laboral de las personas	Trabajadores sometidos a evaluaciones de desempeño completadas.	Proceso destinado a planificar, dar seguimiento, retroalimentar y evaluar el desempeño del trabajador.

Gestión de la compensación	Contempla el diseño de estructuras salariales (Clasificación de los puestos por niveles o bandas salariales y diseño de retribuciones variables), y definición de beneficios extrasalariales (seguros de vida o accidente, ayudas y préstamos, complementos de pensión, etc.).	Presupuesto asignado a compensaciones que se ha utilizado para cubrir salarios y beneficios para los trabajadores.	Incluye la gestión de ingresos (contraprestación) y beneficios destinados al servidor civil, de conformidad al puesto que desempeña, así como beneficios y pensiones que correspondan.
Gestión del desarrollo y la capacitación	Proceso en el cual se busca mejorar el desempeño de los servidores, en cuanto al desarrollo de competencias o conocimientos, de acuerdo al perfil del puesto.	Trabajadores que han participado en programas de capacitación y desarrollo.	Destinado a fortalecer conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de la función, el aporte a la institución y desarrollo.
		Trabajadores que han experimentado un avance o promoción en sus roles o responsabilidades dentro de la organización.	Proceso por medio de los cuales las personas progresan en la organización
Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales	Comprende las relaciones que se establecen entre la organización y sus servidores civiles en torno a las políticas y prácticas de personal	Conflictos laborales o disputas entre trabajadores o con la dirección.	Comprende las relaciones colectivas, con los sindicatos, gremios, que intervienen por los intereses colectivos de quienes representan, ejem. el derecho de sindicación, negociación colectiva, derecho de huelga, solución de controversias, etc.
		Accidentes o incidentes laborales	Se encarga de la prevención, protección y promoción de la salud de los trabajadores. Asimismo, actividades en relación a la promoción y control de la salud de los trabajadores.
		Satisfacción de los trabajadores sobre el clima organizacional,	Apreciación que los servidores tienen del ambiente de trabajo el cual influye en las actividades laborales.
		Trabajadores que participan activamente en programas o actividades de bienestar social ofrecidos por la organización	Se realiza actividades que mejoren la calidad de vida de los servidores, con el fin de lograr un buen ambiente de trabajo, se realiza a través del desarrollo de programas de bienestar social, asistenciales, recreativos, culturales, deportivos, celebraciones, entre otros.
		Trabajadores que reportan sentirse informados y satisfechos con la comunicación interna de la organización	Permite coordinar las tareas de manera eficaz, integrar a los servidores para el logro de los objetivos de la institución.

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL			
DIMENSION	DEFINICIÓN	INDICADOR	DEFINICIÓN
Competencias (Conocimientos, habilidades y actitudes)	Las competencias (la forma de conocimientos, habilidades, aptitudes, intereses, rasgos, valor u otras características personales) son aquellas cualidades personales esenciales para desempeñar las actividades y que definen el desempeño de las personas.	Trabajadores que han demostrado un nivel adecuado de conocimiento y comprensión de las responsabilidades y tareas clave de su puesto.	El objetivo es conocer las habilidades necesarias para un buen desempeño de dicho puesto y establecer todos los criterios necesarios para seleccionar al profesional adecuado.
		Proyectos o tareas asignadas que han sido completados satisfactoriamente dentro de los plazos y estándares establecidos.	Es la capacidad efectiva para llevar a cabo una actividad laboral plenamente identificada.
Comportamiento	Se refiere a las conductas de las personas en las organizaciones, incidiendo en las relaciones individuales, grupales y la interacción entre las personas y la organización.	Cumplimiento de objetivos o metas establecidas para las tareas o responsabilidades asignadas.	Es el logro de las tareas y responsabilidades de un trabajo de acuerdo con las capacidades y conocimientos que están incluidas en las tareas descritas para cada puesto.
		Evaluaciones de los miembros del equipo sobre el nivel de colaboración, comunicación y contribución efectiva de cada miembro al trabajo en equipo.	Es una manera organizada de trabajar entre varias personas con el fin de alcanzar metas comunes. En el trabajo en equipo las habilidades de los integrantes son complementarias, mantienen una responsabilidad individual y mutua, además de un marcado compromiso común por los objetivos. Como resultado, se logra mayor rendimiento, productividad y satisfacción personal.
		Evaluaciones de las relaciones interpersonales y la satisfacción en el trato con compañeros de trabajo, supervisores y subordinados.	Son el conjunto de normas, principios y técnicas para que las personas entablen mejores relaciones entre sí. Se trata del grado de aceptación, simpatía y madurez que reflejamos hacia los demás.
		Actividades o tareas en las que un empleado ha participado de manera colaborativa y ha demostrado un alto grado de cooperación con otros miembros del equipo o departamentos.	El acto o proceso de trabajar en conjunto para alcanzar un propósito común, o lograr un beneficio mutuo.
		Evaluaciones de la actitud positiva y la disposición para asumir responsabilidades adicionales o tomar iniciativas en el trabajo.	La actitud hace referencia a la personalidad, al temperamento que muestra una persona ante una situación, a la postura que adopta en cada momento. La iniciativa es la capacidad profesional para proponer, desarrollar o idear proyectos propios. Es una cualidad importante para el empleo pues permite adelantarse a los acontecimientos, desarrollando ideas innovadoras
Metas y Resultados	Metas de desempeño individual: resultados cuantificables, esperados de un servidor público, para evaluar su desempeño y su contribución al logro de los objetivos y/o metas institucionales.	Proyectos completados, tareas realizadas o unidades producidas.	Cantidad de tareas que puede asumir un trabajador sin sobrecargarse ni estar desaprovechado.
		Trabajo o proyectos realizados por un empleado que cumplen o superan los estándares de calidad establecidos	Es el nivel de trabajo que un trabajador o un equipo ofrece de forma coherente.
		Tareas o entregables finalizados dentro de los plazos acordados o establecidos.	El período transcurrido desde el pedido de una actividad hasta la entrega de un producto o servicio.

		<p>Evaluaciones que indican el grado en que un empleado o equipo prioriza y logra resultados medibles y objetivos específicos.</p>	<p>Definir los objetivos corporativos en función de las necesidades de la institución y considerando las competencias demostradas por los servidores, de esta forma la distribución de recursos y la asignación de las actividades se muestra más efectiva.</p>
--	--	--	---

CAPÍTULO III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Diseño metodológico

El presente estudio se basó en el paradigma positivista con enfoque cuantitativo, cuyo diseño fue de tipo básico o aplicado Hernández et al. (2014) de corte transversal, investigación analítica de nivel correlacional y diseño no experimental. La investigación con enfoque cuantitativo debido a que se recopila la información a través de la encuesta realizada a los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé con la finalidad de analizar los datos y dar respuesta a los cuestionamientos de la presente investigación.

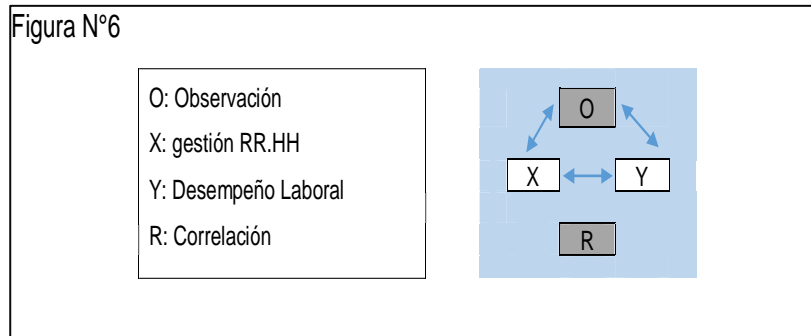
Es de corte transversal, según Hernández et al. (2016) los datos se recogieron en base a un periodo de tiempo determinado inicio de la pandemia por COVID 19 y noviembre del año 2022.

Es correlacional, porque según Hernández et al. (2016) se están analizando la relación entre la variable independiente GRH y la variable dependiente de Desempeño Laboral.

Los investigadores miden dos variables como parte de estudios de correlación, un tipo de metodología de investigación no empírica, para comprender y evaluar la relación estadística entre ellas. Tiene como objetivo describir la relación entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral.

Es de corte longitudinal, según Hernández et al (2003) los datos se recolectan sobre variables o sus relaciones en dos o más momentos para evaluar el cambio en éstas, en base a un periodo de tiempo determinado inicio de la pandemia por COVID 19 a noviembre del año 2022.

Asimismo, se realiza la comprensión y análisis de las relaciones estadísticas entre dos variables siendo el propósito de este estudio determinar la fuerza de la relación entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral.



Diseño muestral

La población está constituida por los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”. Los cuales son:

- Personal nombrado: 131
- Personal CAS : 97
- Total : 228
- Se ha excluido a los trabajadores de la Oficina de Personal, 42 encargados de la gestión de recursos humanos.

La población muestra, se aplica la siguiente fórmula:

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

n= muestra

N= población

σ = desviación estándar, valor constante 0,5

Z = niveles de confianza, se utiliza 95% de confianza equivalente a 1.96

e= se usó un 95%

$$= \frac{228 \times 0,5^2 \times 1.96^2}{0,05^2 \times (228-1) + (0.5^2 \times 1.96^2)} = 143.31$$

La muestra es para 143 trabajadores administrativos

3.2 Técnicas de recolección de datos

Los datos se recopilaron a través de un cuestionario formado por treinta y ocho (38) preguntas cerradas de escala Likert de dos variables, a saber, GRH y desempeño laboral.

Las técnicas de encuesta son ampliamente utilizadas en el proceso de investigación porque permiten que la recolección y el procesamiento de datos sea rápido y eficiente. Anguita et al. (2003).

El cuestionario, instrumento de recolección de datos, fue validado mediante el juicio de tres (03) profesionales expertos, quienes certificaron que el cuestionario cumple los criterios necesarios para la investigación, sobre claridad, coherencia, validez, organización, suficiencia, objetividad, consistencia, metodología, pertinencia y actualidad, cuyas fichas de validación se ubican en Anexos.

Este estudio determinó el uso de una encuesta. La herramienta utilizada consiste en un cuestionario de dos partes con la variable 1 que contiene 23 preguntas y la variable 2 que contiene 15 preguntas en una escala de Likert. Para la confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach por ser una encuesta politómica, cuyos resultados fueron de 0.95 para la variable GRH y 0.94 para la variable desempeño laboral; demostrando que el instrumento es preciso y confiable.

La confiabilidad del instrumento se determina mediante el factor de confiabilidad alfa de Cronbach. El alfa de Cronbach requiere una sola administración

de la escala y produce un valor entre 0 y 1. Por eso no es necesario dividir la parte de medición por la mitad, solo se usa las medidas y se calcule a los coeficientes. Hernández et al. (2018).

3.3 Estadísticas y estrategias de gestión del tratamiento de la información

Los datos son analizados por métodos estadísticos utilizando herramientas técnicas que permiten el procesamiento de la información:

- **Estadística descriptiva:** permite recopilar información organizando datos cuantitativos obtenidos con la ayuda de herramientas. La información recopilada mediante la aplicación de encuestas, fueron ingresadas a hojas de cálculo del Microsoft Excel para su respectiva tabulación y encontrar la estadística descriptiva por cada una de las dimensiones, presentándose en forma de tablas y figuras, utilizadas para analizar y obtener conclusiones de los resultados obtenidos.
- **Estadística inferencial:** consiste en un conjunto de procedimientos y técnicas estadísticas basadas en la probabilidad para sacar conclusiones a partir de los datos obtenidos de una o más muestras. Para ello los datos fueron ingresados al SPSS 26, con la finalidad de contrastar la relación entre las variables.

3.4 Limitaciones de estudio

Para el estudio de este trabajo de investigación se contó con la colaboración y disponibilidad del personal administrativo encuestado en relación a la muestra (143), de manera anónima y realizada virtualmente. Las limitaciones dadas se basaron más en desconfianza de no ser una encuesta para un trabajo de investigación sino para la gestión que rige al hospital.

3.5 Aspectos éticos

Las encuestas se reservan de forma anónima y voluntaria, respetando todas las respuestas. Asimismo, las investigaciones actuales respetan la propiedad intelectual de los autores, se citan adecuadamente e indican las fuentes bibliográficas de las que proceden las referencias.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

4.1 Descripción de los resultados descriptivos de las variables de estudio

A continuación, se presentan los hallazgos para cada variable de estudio, que sustentan los objetivos del presente estudio. Estos resultados se obtuvieron utilizando el instrumento de cuestionario utilizando el software SPSS 26 en 143 personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé".

De acuerdo al objetivo específico 1, el cual se refiere a identificar la relación que existe entre la planificación de políticas de RRHH y el desempeño laboral de la población estudiada:

Tabla 1

Planificación de políticas de RRHH

PLANIFICACION DE POLITICAS DE RRHH					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	28	19,6	19,6	19,6
	Indiferente	86	60,1	60,1	79,7
	De Acuerdo	29	20,3	20,3	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 1 se observa que el 19.6% está en desacuerdo con una frecuencia de 28; seguidamente un 60.1% con una frecuencia de 86 son indiferentes; un 20.3% está de acuerdo con una frecuencia de 29. El resultado de 60.1% de indiferencia con la dimensión de planificación de políticas de RRHH se atribuye a que se desconoce las políticas y lineamientos implementados por la oficina de RRHH, asimismo es probable que no se tenga un conocimiento real de los objetivos institucionales. Respecto al 20.3% que está de acuerdo se atribuye a que tiene conocimiento de las estrategias implementadas sobre la gestión de RRHH y los objetivos institucionales. Seguidamente el 19.6% considera que está en desacuerdo se atribuye a no estar conforme con la política de recursos humanos y considera que las necesidades de personal no se han cubierto totalmente.

De acuerdo al objetivo específico 2: Identificar la relación que existe entre la organización del trabajo y el desempeño laboral de la población estudiada:

Tabla 2

Organización del trabajo y su distribución

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y SU DISTRIBUCION						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido		Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	50	35,0	35,0		35,0
	Indiferente	43	30,1	30,1		65,0
	De Acuerdo	43	30,1	30,1		95,1
	Muy de Acuerdo	7	4,9	4,9		100,0
	Total	143	100,0	100,0		

Interpretación:

En la tabla 2, se observa que el 35.0% está en desacuerdo con una frecuencia de 50; seguidamente un 30.01% con una frecuencia de 43 son indiferentes; un 30.07% está de acuerdo con una frecuencia de 43. El resultado de 30.07% de indiferencia con la dimensión de organización del trabajo y distribución puede atribuirse a que no hay un conocimiento real sobre los puestos que conforman la institución y su organización. Respecto al 30.07% que está de acuerdo se atribuye a que se encuentran conformes con el diseño y perfiles de puestos. Seguidamente el 35.0% considera que está en desacuerdo, atribuible a no considerar los puestos estén debidamente establecidos, perfiles, funciones y cantidad de personal que se requiere para una labor efectiva en las unidades orgánicas.

De acuerdo al objetivo específico 3: Identificar la relación que existe entre la gestión del empleo y el desempeño laboral, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3

Gestión del empleo

GESTION DEL EMPLEO						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido		Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	7	4,9	4,9		4,9
	En Desacuerdo	93	65,0	65,0		69,9
	Indiferente	21	14,7	14,7		84,6
	De Acuerdo	22	15,4	15,4		100,0
	Total	143	100,0	100,0		

Interpretación:

En la tabla 3 se observa que el 65% está en desacuerdo con una frecuencia de 93; seguidamente un 14.70% con una frecuencia de 21 son indiferentes; un 15.47% está de acuerdo con una frecuencia de 22. El resultado de 14.71% de indiferencia con la dimensión de gestión del empleo, puede atribuirse a no haber interés por los procesos de concurso o sobre la transparencia y selección de los postulantes. Respecto al 15.40% que está de acuerdo, se atribuye a que se encuentra conforme con los procesos de convocatorias, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos para ello; asimismo que están de acuerdo con la transparencia, el ingreso e inducción del personal. Seguidamente el 65% considera que está en desacuerdo, porcentaje que refleja que la gestión de empleo y lo que conlleva, selección de personal, ingreso e inducción, no se percibe se realizó con las características que demanda la institución.

De acuerdo al objetivo específico 4: Identificar la relación que existe entre la Gestión del Rendimiento y el desempeño laboral de la población estudiada:

Tabla 4*Gestión del rendimiento*

		GESTION DEL RENDIMIENTO			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Totalmente en Desacuerdo	14	9,8	9,8	9,8
	En Desacuerdo	79	55,2	55,2	65,0
	Indiferente	36	25,2	25,2	90,2
	De Acuerdo	14	9,8	9,8	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 4 se observa que el 55.24% está en desacuerdo con una frecuencia de 79; seguidamente un 25.17% con una frecuencia de 36 son indiferentes; un 9.79% está de acuerdo con una frecuencia de 14. El resultado de 25.17% de indiferencia con la dimensión de gestión del rendimiento, es atribuible a la falta de mejora de la especialización del trabajador que contribuya a un mejor rendimiento. Respecto al 9.79% que está de acuerdo, se atribuye a que encuentra positivas las evaluaciones de desempeño que le incentiven a mejorar sus funciones en su puesto de trabajo.

Seguidamente el 55.24% considera que está en desacuerdo, lo que refleja que la gestión de rendimiento no se percibe con aceptación, confianza, que realmente son objetivas.

De acuerdo al objetivo específico 5: Identificar la relación que existe entre la Gestión de la Compensación con el desempeño laboral de la población estudiada:

Tabla 5

Gestión de la compensación

GESTION DE LA COMPENSACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	7	4,9	4,9	4,9
	En Desacuerdo	50	35,0	35,0	39,9
	Indiferente	43	30,1	30,1	69,9
	De Acuerdo	35	24,5	24,5	94,4
	Muy de Acuerdo	8	5,6	5,6	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 5, se observa que el 34.97% está en desacuerdo con una frecuencia de 50; seguidamente un 30.07% con una frecuencia de 43 son indiferentes; un 24.48% está de acuerdo con una frecuencia de 35. El resultado de 30.07% de indiferencia con la dimensión de gestión de la compensación, atribuible a la falta de interés y desconfianza en cuánto a las compensaciones y a mejoras de los beneficios por el tiempo laborado. Respecto al 9.79% que está de acuerdo, se atribuye a que se encuentra conforme con la compensación que percibe tanto económica como no económica, de acuerdo al puesto que desempeña el trabajador. Seguidamente el 35%, considera que está en desacuerdo, lo que refleja que la gestión de compensación no se percibe con aceptación, se considera las compensaciones económicas por debajo de nivel que se percibe en el mercado laboral, por lo cual el incentivo laboral no es bien recibido.

De acuerdo al objetivo específico 6: Identificar la relación que existe entre la gestión de la compensación y el desempeño laboral de la población estudiada:

Tabla 6
Gestión del desarrollo y la capacitación

GESTION DEL DESARROLLO Y LA CAPACITACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	7	4,9	4,9	4,9
	En Desacuerdo	79	55,2	55,2	60,1
	Indiferente	35	24,5	24,5	84,6
	De Acuerdo	22	15,4	15,4	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 6, se observa que el 55.24% está en desacuerdo con una frecuencia de 79; seguidamente un 24.5% con una frecuencia de 35 son indiferentes; un 15.40% está de acuerdo con una frecuencia de 22. El resultado de 24.5% de indiferencia con la dimensión de gestión del desarrollo y la capacitación, atribuible a la falta de interés en cuánto a las capacitaciones, no estén acordes con la labor que desempeñan. Respecto al 9.79% que está de acuerdo, se atribuye a que encuentra positivas las capacitaciones para el desarrollo laboral. Seguidamente el 55.24% considera que está en desacuerdo, lo que refleja que la gestión de desarrollo y capacitación, no se percibe con aceptación y requiere fortalecer las capacitaciones.

De acuerdo al objetivo específico 7: Identificar la relación que existe entre la gestión de las relaciones humanas y sociales y el desempeño laboral de la población estudiada:

Tabla 7
Gestión de las relaciones humanas y sociales

GESTION DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	22	15,4	15,4	15,4
	Indiferente	43	30,1	30,1	45,5
	De Acuerdo	63	44,1	44,1	89,5
	Muy de Acuerdo	15	10,5	10,5	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 7, se observa que el 15.38% está en desacuerdo con una frecuencia de 22; seguidamente un 30.07% con una frecuencia de 43 son indiferentes; un 44.06% está de acuerdo con una frecuencia de 63. El resultado de 30.07% de indiferencia con la dimensión de gestión de las relaciones humanas y sociales, atribuible a la falta de interés ó desconocimiento sobre medidas implementadas. Respecto al 44.06% que está de acuerdo, se atribuye a que encuentra positivas las estrategias implementadas en la prevención de riesgos frente a eventos relacionados con la salud. Seguidamente el 15.38% considera que está en desacuerdo, lo que refleja que no hay una percepción aceptable sobre las acciones implementadas y además puede ser que no hay confianza en la prevención y solución de conflictos.

Tabla 8
Variable GRH

VARIABLE GESTIÓN DE GRH					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	57	39,9	39,9	39,9
	Indiferente	57	39,9	39,9	79,7
	De Acuerdo	29	20,3	20,3	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 8, se observa que el 39.86% está en desacuerdo con una frecuencia de 57; seguidamente un 39.86% con una frecuencia de 57 son indiferentes; un 20.28% está de acuerdo con una frecuencia de 29. El resultado de 39.86% de indiferencia con la Variable de GRH, es una muestra que más de la tercera parte de los trabajadores no tiene conocimiento e interés real en el área de trabajo estudiada. Respecto al 20.28% que está de acuerdo, se atribuye a que solo la quinta parte de los trabajadores se interesa por la gestión integral de los RRHH. Seguidamente el 39.86% considera que está en desacuerdo, las acciones que se realizan en la gestión de RRHH, por lo cual se requiere fortalecer la gestión de esta área.

Análisis de la variable dependiente

Tabla 9
Competencias

		COMPETENCIAS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	92	64,3	64,3	64,3
	Indiferente	15	10,5	10,5	74,8
	De Acuerdo	36	25,2	25,2	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 9, se observa que el 64.34% está en desacuerdo con una frecuencia de 92; seguidamente un 10.49% con una frecuencia de 15 son indiferentes; un 25.17% está de acuerdo con una frecuencia de 36. El resultado de 10.49% de indiferencia con la Dimensión de Competencias demuestra que hay desconocimiento en cuanto a un horizonte claro sobre los objetivos y metas de la institución, así como la necesidad de ampliar sus conocimientos en el puesto para tener una mayor seguridad en las tareas, labores que realiza el trabajador. Respecto al 25.17% que está de acuerdo, se atribuye a tener conocimiento de sus labores, funciones y objetivos haciendo uso efectivo del tiempo. Seguidamente el 64.34% considera que está en desacuerdo, atribuible a no estar conforme con las funciones del puesto y la carga laboral que presenta principalmente.

Tabla 10
Comportamientos

		COMPORTAMIENTOS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	79	55,2	55,2	55,2
	Indiferente	35	24,5	24,5	79,7
	De Acuerdo	29	20,3	20,3	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 10, se observa que el 55.24% está en desacuerdo con una frecuencia de 79; seguidamente un 24.48% con una frecuencia de 15 son indiferentes; un 20.28% está de acuerdo con una frecuencia de 29. El resultado de 24.48% de indiferencia con la Dimensión de Comportamiento se atribuye a no tener interés real en cuanto a aspectos como el ambiente laboral y los liderazgos asignados. Respecto al 20.28% que está de acuerdo, tener buena disposición para el trabajo en equipo y muestra

interés en los objetivos trazados. Seguidamente el 55.24% considera que está en desacuerdo, no se encuentra conforme con el ambiente de trabajo, atribuible al entorno laboral o con las jefaturas.

Tabla 11
Metas y resultados

METAS Y RESULTADOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	100	69,9	69,9	69,9
	Indiferente	14	9,8	9,8	79,7
	De Acuerdo	29	20,3	20,3	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla 11 se observa que el 69.9% está en desacuerdo con una frecuencia de 100; seguidamente un 9.8% con una frecuencia de 14 son indiferentes; un 20.3% está de acuerdo con una frecuencia de 29. El resultado de 9.8% de indiferencia con la Dimensión de Metas y Resultados se atribuye a no tener interés en cumplir con el trabajo asignado en el tiempo y plazos previstos. Respecto al 20.3% que está de acuerdo, con realizar un trabajo encomendado con mínimos errores y en los plazos establecidos. Seguidamente el 69.9% considera que está en desacuerdo porque no se sienten comprometidos con el cumplimiento de objetivos y metas.

Tabla 12
Variable desempeño laboral

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	93	65,0	65,0	65,0
	Indiferente	21	14,7	14,7	79,7
	De Acuerdo	29	20,3	20,3	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

Interpretación:

Conforme muestra la tabla 12, el 65.03% (93) de los trabajadores que constituye la mayoría de los 143 trabajadores encuestados respondieron no estar de acuerdo. Mientras que el 20.3% (29) trabajadores contestaron estar de acuerdo con el desempeño laboral. Y el 14.69% se mostró indiferente. Estos resultados pueden atribuirse a que el 65.03% de los trabajadores no da importancia a las competencias laborales, ni a los conocimientos necesarios para ejercer sus funciones en los tiempos

previstos y tampoco están alineados con las metas encomendadas. Solo un 20.3% siendo la quinta parte de los trabajadores se interesa por el buen desempeño laboral y un 14.69% resulto ser totalmente indiferente a estos procedimientos de la mejora del desempeño laboral.

De acuerdo a la información de la encuesta se analiza con el coeficiente de Rho de Spearman, la correlación de las variables:

Tabla 13

Escala de intervalos del coeficiente de Rho de Spearman

Escala de intervalos del coeficiente de Rho de Spearman

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

Fuente: Suárez (2012)

Elección del estadístico de prueba

La estadística de prueba no paramétrica que emplearemos consta de variables ordinales y la correlación de Rho Spearman.

Nivel de significancia

Nuestro nivel de significancia es de 5%

Alfa =5%

Cálculo estadístico de prueba

Tabla 14

Correlación entre la variable GRH y la variable desempeño laboral.

Correlaciones				
		VARIABLE GRH		VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	VARIABLE GRH	Coeficiente de correlación	1,000	,785
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	143	143
	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,785	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	143	143

Decisión Estadística.

El r obtenido es 0,785 e indica una fuerte relación significativa.

Conclusión Estadística

Teniendo en cuenta que el resultado de Rho Spearman fue de 0,785, de acuerdo a Hernández et al. (2010), esta correlación significativa indica una correlación muy directa con un margen de error del 5%.

Se concluyó que existe una relación significativa entre la GRH y el desempeño de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.

Cálculo estadístico de prueba

Tabla 15

Correlación entre Planificación de políticas de RRHH y desempeño laboral

Correlaciones				
		PLANIFICACION DE POLITICAS DE RECURSOS HUMANOS		VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	PLANIFICACION DE POLITICAS DE RECURSOS HUMANOS	Coeficiente de correlación	1,000	,528
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	143	143
	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,528	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	143	143

Decisión Estadística.

El valor r obtenido es 0,528, significa una relación moderadamente significativa.

Conclusión Estadística

Teniendo en cuenta que el resultado de Rho Spearman fue de 0,52. Esta correlación significativa indica una correlación directa a moderada con un margen de error del 5% una correlación directa moderada con un 5 por ciento de probabilidad de error, según Hernández; (Fernández y Baptista, 2010, pp312).

Se ha determinado que existe una relación moderadamente significativa entre la planificación de las políticas de RRHH y el desempeño del personal administrativo en el Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé".

Cálculo estadístico de prueba

Tabla 16

Correlación entre Organización del trabajo y su distribución con el Desempeño laboral

Correlaciones			ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y SU DISTRIBUCION	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y SU DISTRIBUCION	Coeficiente de correlación	1,000	,797
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	143	143
	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,797	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	143	143

Decisión Estadística.

El valor de r obtenido de 0,797 sugiere una relación altamente significativa.

Conclusión Estadística

Teniendo en cuenta que el resultado de Rho Spearman fue de 0,797. Este significativo coeficiente, de acuerdo a Hernández; Fernández y Baptista (2010, pp312), demuestra una fuerte correlación directa y una tasa de error del 5%.

Conclusión: Existe una relación altamente significativa entre la forma en que se organiza el trabajo y la eficacia con la que el personal administrativo desempeña sus funciones en el Hospital estudiado.

Cálculo estadístico de prueba

Tabla 17

Correlación de Gestión del Empleo y Desempeño laboral

Correlaciones			GESTION DEL EMPLEO	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	GESTION DEL EMPLEO	Coficiente de correlación	1,000	,870
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	143	143
	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	Coficiente de correlación	,870	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	143	143

Decisión Estadística.

El r obtenido es 0.870, lo que sugiere una fuerte relación significativa.

Conclusión Estadística

Teniendo en cuenta que el resultado de Rho Spearman fue de 0.870. Este significativo coeficiente, de acuerdo a Hernández; et al. (2010), demuestra una fuerte correlación directa y una tasa de error del 5%.

Conclusión: Existe una fuerte relación significativa entre la gestión de empleo y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital estudiado.

Cálculo estadístico de prueba

Tabla N° 18

Correlación de Gestión del Rendimiento y Desempeño Laboral

Correlaciones			GESTION DEL RENDIMIENTO	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	GESTION DEL RENDIMIENTO	Coficiente de correlación	1,000	,690
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	143	143
	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	Coficiente de correlación	,690	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	143	143

Decisión Estadística.

El valor r obtenido de 0,690 indica una relación que es solo marginalmente significativa.

Conclusión Estadística

Dado que el Rho Spearman encontrado fue 0.690. Hernández et al. (2010) afirman que este coeficiente significativo muestra una correlación directa moderada con una probabilidad de error del 5%.

Se concluyó que: Existe relación sólo marginalmente significativa entre la gestión del rendimiento y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital estudiado.

Cálculo estadístico de prueba

Tabla N° 19

Correlación de la Gestión de la Compensación y Desempeño laboral

Correlaciones			GESTION DE LA COMPENSACION N	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	GESTION DE LA COMPENSACION	Coeficiente de correlación	1,000	,779
		Sig. (bilateral)	.	,000
n	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	N	143	143
		Coeficiente de correlación	,779	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	143	143

Decisión Estadística.

El r obtenido es 0,779. Esto indica una fuerte relación significativa. consecuentemente.

Conclusión Estadística

Cuando se tiene en cuenta que el Rho Spearman encontrado fue de 0,779. Este significativo coeficiente, de acuerdo a Hernández; Fernández y Baptista (2010, pp312), muestra una fuerte correlación directa con una tasa de error del 5%.

Conclusión: Existe fuerte relación significativa entre la gestión de compensación y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Madre Niño "San Bartolomé".

Cálculo estadístico de prueba**Tabla 20***Correlación de la Gestión del Desarrollo y la Capacitación con el Desempeño laboral*

Correlaciones			GESTION DEL DESARROLLO Y LA CAPACITACION	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
Rho de	GESTION DEL	Coeficiente de correlación	1,000	,917
Spearman	DESARROLLO Y LA	Sig. (bilateral)	.	,000
n	CAPACITACION	N	143	143
	VARIABLE DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	,917	1,000
	LABORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	143	143

Decisión Estadística.

El r obtenido es 0,917, lo que indica una relación significativa extremadamente fuerte.

Conclusión Estadística

Dado que el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue de 0,917. Con un margen de error de solo el 5%, esta correlación significativa demuestra una correlación muy directa, de acuerdo a Hernández et.al. (2010).

Conclusión: Existe relación entre la gestión del desarrollo y la capacitación el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital estudiado.

Cálculo estadístico de prueba**Tabla 21***Correlación de la Gestión de Relaciones Humanas y Sociales con el Desempeño laboral*

Correlaciones			GESTION DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
Rho de	GESTION DE LAS	Coeficiente de correlación	1,000	,801
Spearman	RELACIONES HUMANAS Y	Sig. (bilateral)	.	,000
	SOCIALES	N	143	143
	VARIABLE DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	,801	1,000
	LABORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	143	143

Decisión Estadística.

El valor de r obtenido de 0,801 indica que existe una relación muy significativa.

Conclusión Estadística

Considerando que el resultado de Rho Spearman fue 0.801, según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 312), este coeficiente significativo muestra una correlación directa alta con una probabilidad de error del 5%.

Conclusión: Existe una relación muy significativa entre la GRH y desempeño del personal administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.

CAPITULO V: DISCUSION

En el presente capítulo, se expone los resultados hallados de la aplicación del instrumento de investigación, teniendo como finalidad encontrar que nivel de afinidad presenta la GRH y el desempeño laboral bajo la percepción del trabajador administrativo durante el periodo que ha abarcado la presente investigación, desde el inicio de pandemia hasta el mes de noviembre del 2022, siendo importante evaluarlo a fin se pueda fortalecer la gestión en cuánto a su desarrollo y modernización, para beneficio de la institución

Los resultados de la encuesta aplicada en el año 2022, de corte longitudinal, a la muestra de trabajadores administrativos, reflejan que fue diseñada para recopilar datos de manera continua a lo largo de los años (Marzo 2020 a Noviembre 2022), permitiendo así identificar tendencias, patrones y evolución en las estrategias de gestión de recursos humanos implementadas desde el inicio del proyecto. Esto implica que las mediciones y las métricas utilizadas en el 2022 están vinculadas y conectadas con las variables y objetivos establecidos desde el comienzo del proyecto en 2020, ofreciendo una visión integral y continua de los rasgos de gestión a lo largo del tiempo.

De acuerdo al objetivo general, los resultados descriptivos se encontraron que el 39.9% (57) está en desacuerdo con la gestión de los recursos humanos; el 39.9% es indiferente y el 20.3% con una frecuencia de 29 está de acuerdo y a los resultados inferenciales se encontró que existe una relación positiva fuerte con el coeficiente de 0.785 entre la gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.

Asimismo, haciendo referencia a Chiavenato (2011) se determina que el campo de RRHH depende en gran medida del contexto de la organización, en cuánto a su entorno, normas, reglamentos, la gestión que se desarrolla, los RRHH con los que cuenta en base a una elección efectiva, sus cualidades, comportamientos y compromiso, por lo que a medida que haya cambios, también cambia la organización. La GRH debe considerar de manera muy importante la constante evolución de las organizaciones y sus entornos ya sea interno ó externo.

Por consiguiente, en el análisis del primer objetivo específico, se trata de identificar la relación que existe entre la Planificación de Políticas de RRHH y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital estudiado, por lo que se observa de acuerdo a los resultados descriptivos que el 19.6% de los encuestados está en desacuerdo con la planificación de las políticas de RRHH; el 60,1% es indiferente con la planificación de políticas de RRHH; el 20,3% está de acuerdo. En relación a los resultados inferenciales que existe una relación moderadamente significativa, siendo el valor r obtenido de 0,528. El resultado es similar al análisis realizado por Sánchez (2020) en cuya investigación existe una relación significativa positiva baja entre la gestión de políticas de planificación estratégica con el desempeño laboral de los colaboradores en un Centro de Salud. Por lo que es necesario reforzar el subsistema en mención, en cuánto a las estrategias, políticas y lineamientos que se realicen en beneficio del trabajador.

El resultado de 60,1% de indiferencia con la dimensión de Planificación de Políticas de RRHH pueden atribuirse a que el personal no tiene un conocimiento real de los objetivos institucionales, evaluar la comunicación y la capacitación proporcionada a los trabajadores se vuelve importante para identificar deficiencias en

la difusión de información clave y desarrollar estrategias que garanticen una comprensión adecuada y una ejecución efectiva de los planos establecidos.

Asimismo, en el segundo objetivo específico, se busca medir la relación que existe entre la organización del trabajo y el desempeño laboral del personal administrativo, se obtiene el valor de r de 0,797 una relación altamente significativa. En relación a los resultados descriptivos se encontró que el 35% está en desacuerdo con la organización del trabajo, el 30,1% es indiferente y el 30,1% está de acuerdo, esto es debido a que los trabajadores no sienten una identificación social, valorando su lugar de trabajo o su organización. La conexión social y la pertenencia a un grupo son componentes clave del bienestar en el lugar de trabajo. Sin embargo, la falta de espíritu de equipo, y la falta de colaboración son algunas de las principales razones por las que los trabajadores son indiferentes y 4,9% está muy de acuerdo con la organización del trabajo y su distribución. Se puede considerar los resultados obtenidos de la investigación realizada por Sánchez (2020), en el cual se obtuvo una relación significativa positiva baja entre la organización del trabajo con el desempeño laboral de los colaboradores de un Centro de Salud, por consiguiente, se requiere fortalecer los perfiles de puesto, competencias y funciones.

En el tercer objetivo específico, se mide la relación entre la gestión de empleo y el desempeño del personal administrativo, en el cual el r obtenido es 0.870, una fuerte relación significativa. Respecto a los resultados descriptivos se encontró que el 4,9% está totalmente en desacuerdo con la gestión del empleo, 65% en desacuerdo, 14,7% es indiferente y 15,4% está de acuerdo; al comparar con el trabajo de investigación realizado por Requejo (2022) en la Unidad Operativa de Salud en Santa Cruz, Cajamarca, en el que obtuvo un resultado de una correlación positiva directa de

0.265 de Rho Spearman, por lo cual concluye que se debe de implementar medidas correctivas para mejorar la selección e incorporación de servidores públicos.

Asimismo, el 65% no está de acuerdo con la gestión del empleo y el desempeño del personal administrativo, lo cual representa que más del cincuenta por ciento de los encuestado, no se encuentra conforme con la gestión mencionada, requiere se refuerce de acuerdo a las normas, procedimientos y herramientas establecidos, los procesos de inducción, incorporación, rotación, principalmente puede deberse a cambios de direcciones, a veces la llegada de nuevos mandos con nuevas visiones genera cambios en la administración, retrasando la gestión. Para impedir esta situación los factores anteriores son relevantes, a fin de lograr las expectativas con una constante innovación y mejora continua.

Así también, el cuarto objetivo específico, analizado en el presente estudio, mide la relación entre la gestión de rendimiento y el desempeño laboral del personal administrativo, se obtuvo como resultado el valor r de 0,690, el cual indica una relación solo marginalmente significativa. Respecto a los resultados descriptivos se obtuvo que el 9,8% está totalmente en desacuerdo; 55,2% está en desacuerdo; 25,2% es indiferente y el 9,8% está de acuerdo con la gestión del rendimiento. Se puede relacionar con los resultados obtenidos en el estudio de Requejo (2022), en el cual obtuvo un resultado de correlación directa, por lo cual se deben de tomar acciones correctivas para gestionar de manera más efectiva y promover el desarrollo y crecimiento laboral del personal de la institución.

De los resultados en mención, en el cual el 55,2% no está de acuerdo con la gestión de rendimiento, lo que puede atribuirse a la falta de preparación especializada. Algunas posiciones requieren un título o especialización. Si los

trabajadores carecen de estos conocimientos, no pueden realizar sus tareas de manera óptima ni alcanzar las metas establecidas por la organización.

En el quinto objetivo específico, se analiza la relación entre la gestión de la compensación y el desempeño del trabajador administrativo, el r obtenido es de 0,779, lo que indica una fuerte relación significativa. En relación a los resultados descriptivos se observa que el 4,9% está totalmente en desacuerdo; el 35% está en desacuerdo; el 30,1% es indiferente; el 24,5% está de acuerdo y el 5,6% está muy de acuerdo con la gestión de la compensación. Lo que se relaciona con los resultados obtenidos en los trabajos de investigación de Sánchez (2020) y Requejo (2022), en los cuáles la dimensión de compensación tiene relación muy significativa con el desempeño, por lo cual se desprende que al mejorar este subsistema el desempeño mejorará, dándose énfasis en la motivación e incentivo de las personas a beneficio del desarrollo laboral y personal de los trabajadores.

El 35% no está de acuerdo con la gestión de compensación por lo que puede atribuirse a la falta de equidad en las compensaciones, un factor clave en el éxito de cualquier programa de compensación es que los trabajadores lo perciban como justo y equitativo. Los trabajadores buscan el desarrollo profesional además de ser compensados por su trabajo, y esperan políticas y prácticas laborales justas de sus organismos, con mayor probabilidad de ser satisfechas y efectivas en el plazo adecuado. Al respecto en el Hospital de estudio a nivel centralizado las compensaciones económicas dependen del MEF, MINSA y las confederaciones y a nivel descentralizado depende de la institución con los Sindicatos en coalición.

En cuanto al sexto objetivo específico de investigación, el nivel de relación de la gestión de desarrollo y capacitación con el desempeño laboral, tiene como

resultado un r obtenido es 0,917, lo que indica una relación significativa extremadamente fuerte. Respecto a los resultados descriptivos el 4,9% está totalmente en desacuerdo; el 55,2% está en desacuerdo; el 24,5% es indiferente y el 15,4% está de acuerdo con la gestión de desarrollo y la capacitación.

Los resultados de haber obtenido un 55,2% que no está de acuerdo con la gestión de Desarrollo y Capacitación pueden atribuirse a que no se identifica las necesidades de capacitación y desarrollo exactas de los trabajadores, muchas instituciones optan por capacitar a un pequeño número de trabajadores de forma intuitiva o poco a poco reconocen la necesidad de capacitación en función de las percepciones de los trabajadores de la organización. Asimismo, no se realiza un buen diagnóstico de la situación de forma precisa. Se busca una formación estandarizada cuando cada área tiene necesidades diferentes. O basándose únicamente en las necesidades desde una perspectiva organizacional y considerando las sugerencias de los trabajadores.

Por lo cual se hace necesario fortalecer el subsistema en mención, mejorando las capacitaciones dadas al personal, lo cual se plasma en el Plan de Desarrollo de las Personas (PDP), el cuál es emitido anualmente y es remitido a SERVIR, de acuerdo a las normas vigentes, y el presupuesto asignado, dependiendo de esta asignación se pueda mejorar las capacitaciones anualmente y de acuerdo a las políticas internas de la institución, como son: optimizar, la gestión institucional para el desempeño eficiente, mejoramiento de los sistemas de información para los procesos administrativos, fortalecimiento de las estrategias de gestión entre las principales.

Así también, el séptimo objetivo específico, que se analiza es la relación de la Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales, dando un valor r obtenido de 0,801

que sugiere una relación altamente significativa. En relación a los resultados descriptivos el 15,4% está en desacuerdo, el 30,1% es indiferente, el 44,1% está de acuerdo, el 10,5% está muy de acuerdo con la gestión de las relaciones humanas y sociales. Se puede comparar con los resultados obtenidos por en el estudio realizado por Elera (2020), sobre la relación de la pandemia del Covid-19 y su impacto en la gestión de personal (subsistemas) de la Oficina Nacional de Registros Públicos (SUNARP) y los efectos de normas y lineamientos de implementación, en cuánto a la dimensión en estudio, obteniendo resultados positivos, por lo que destaca las modificaciones que se han presentado principalmente la aplicación de la virtualización en protección de la salud de las personas, así como las medidas de cuidado aplicadas.

Estos resultados que dan un 44,1% quienes están de acuerdo con la Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales, se puede atribuir a las actividades dadas y su resultados aceptables desde el inicio de la pandemia por COVID 19. Los profesionales necesitan el conocimiento y las habilidades necesarias para liderar el cambio organizacional y formar grupos de trabajo interdisciplinarios que puedan trabajar juntos para alcanzar las metas globales de la organización en un ambiente de armonía y camaradería y confianza que fortalezca la base de su estrategia organizacional.

En cuanto a la gestión para la Seguridad y Salud en el Trabajo, se ha implementado medidas de seguridad para la salud, el trabajo remoto, la difusión de los cuidados para salud por el COVID 19, con charlas y capacitaciones de manera virtual. En la medida de lo posible el cumplimiento del aforo y ventilación, como lo indican las Directiva emitidas por MINSA durante todo el periodo de pandemia.

Cabe mencionar que en relación a la edificación en la cual funciona el Hospital Nacional Madre Niño “San Bartolomé”, ha sido evaluada por lo que se concluye la necesaria remodelación, al presentar un riesgo ante un sismo de alta magnitud, contado en curso con el proyecto de Ley N° 3405/2022-CR, que lo declare de interés nacional y necesidad pública para la modernización de la infraestructura y equipamiento de la institución.

Por consiguiente, después de analizar los resultados estadísticos sobre los instrumentos e interpretar estos resultados, se determina que la relación entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Materno Madre Niño “San Bartolomé”, es de una correlación directa y altamente significativa entre las dos variables, con Spearman Rho 0.785. Nivel de significación 0,00 y valor $P = 0,000 < 0,05$.

Sánchez (2020) en su estudio, asume aspectos teóricos de la gestión de personal a partir del aporte del Ministerio de Salud, tiene como objetivo conocer la relación entre la GRH y el desempeño laboral de los trabajadores de la salud que laboran en un centro de atención primaria de salud en Callao-2020. Los hallazgos de la encuesta indican un fuerte vínculo entre la GRH y el desempeño laboral. Se encontró que la planificación estratégica, la política de gestión, la organización del trabajo, la compensación de la gestión y las relaciones humanas son particularmente importantes en esta relación. Sin embargo, no se encontró que la gestión y el desarrollo del trabajo estuvieran significativamente relacionados con el desempeño laboral.

Como se ve en los resultados de la presente investigación, la gestión de los RRHH, es un punto muy importante que debe abordarse desde toda institución

pública, porque de ahí depende como se realiza la planificación de los RRHH, es decir los puestos de trabajo, las funciones que deben cumplir los trabajadores, se encuentren en puestos claves, por lo cual al realizarse todos los procedimientos va a permitir elegir personas idóneas, adecuadas y comprometidas con las funciones de las instituciones públicas. Asimismo, es importante que el personal que ingresa a una institución pública reciba capacitación en:

- Integridad, ética y valores en el sector público,
- Habilidades blandas, inteligencia emocional,
- Manejo tecnológico,
- Temas concernientes al puesto de trabajo,
- Temas generales de la gestión pública.

Toda capacitación va a permitir mejorar el desempeño laboral, más aún que actualmente vivimos en un mundo globalizado, en un mundo VANI, caótico, acelerado, propenso a los cambios, en donde prevalece la aplicación de la inteligencia emocional, el pensamiento analítico y estratégico, el manejo actualizado de la tecnología, el contar con personal no sólo que cumpla requisitos académicos sino con capacidades, habilidades y actitudes adecuadas para desempeñarse, más aún que los efectos de la pandemia, de acuerdo a los indicadores del país, la brecha de pobreza, la falta de servicios públicos, se ha incrementado, por lo cual se requiere de gestores públicos idóneos para desempeñarse que generen valor público, es decir satisfacer las necesidades y el bienestar social de la ciudadanía. Se puede contar con personal con compromiso y buenas intenciones, pero sin la capacitación necesaria no podrá desempeñarse ni desarrollarse de forma efectiva y que actúe de manera inmediata.

En la gestión de los RRHH, también es importante el tema de la organización del trabajo porque esto va a permitir que los trabajadores puedan hacer una buena planificación de sus actividades y hacer una buena distribución de su tiempo y de esa manera contribuir a las metas y objetivos de la institución, entonces como hemos visto en los resultados, los trabajadores no tienen una buena organización en el trabajo y eso se puede deducir muchas veces porque las instituciones públicas no aportan con lo que es la reducción de brechas, por lo que es importante en la GRH, el liderazgo de la institución verifique que cada uno de los trabajadores tenga un buen desempeño y capacitación.

En las instituciones del Sector Público, el aspecto económico depende mucho del Estado, por lo cual una manera de incentivar al personal es con el llamado salario emocional, el cual conlleva el tener un buen ambiente laboral, en el cual se desarrollen las habilidades, se dé importancia a los valores de la institución, exista una comunicación fluida, se reconozca el buen trabajo, exista compatibilidad entre la vida laboral y la personal, siempre con la idea de trascender en el Sector Público y generar valor público.

Además, la gestión de los recursos humanos es un punto que las empresas o instituciones públicas, deben de mantener como prioridad y de manera actualizada, como se ha presentado a lo largo de la presente investigación, la GRH está dada por una serie de elementos que SERVIR ha diseñado con la finalidad de que todas las instituciones públicas lo asuman y lo incorporen; desde el diseño de los puestos idóneos, la selección adecuada, la entrevista personal, el examen de aptitud académica; solo así se puede asegurar que realmente las instituciones públicas estén conformadas por equipos técnicos que van a contribuir con brindar un servicio público

de valor en favor de la ciudadanía. En algunos casos, existen puestos de trabajo que no están relacionados directamente con los ciudadanos, pero cada una de sus funciones termina en brindar un servicio público, es por eso que las instituciones públicas deben asegurar que el personal sean personas comprometidas con la visión país y la reducción de brechas.

Finalmente, considero que esta investigación aporta a mejorar la gestión de RRHH y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", en cuanto a la mejora interna de la gestión, objetivo importante y vital para el mejoramiento y modernización de la institución.

CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación que existe entre la GRH cuyas dimensiones se basan en los subsistemas de SERVIR y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé". Mediante un análisis exhaustivo de los resultados descriptivos y las inferencias estadísticas, se pudo corroborar de manera contundente una sólida relación positiva entre la eficiente gestión de recursos humanos y el desempeño laboral. Los datos revelaron un coeficiente de correlación considerablemente alto de 0.785, reafirmando que cuando se implementan estrategias adecuadas en la administración del personal, los trabajadores logran alcanzar un nivel óptimo de rendimiento en sus funciones. Estos hallazgos proporcionan un valioso sustento para el fortalecimiento de políticas y prácticas relacionadas con la GRH en el entorno hospitalario, con el objetivo de fomentar un ambiente laboral óptimo que favorezca la satisfacción de los trabajadores a fin de brindar un buen servicio que redunde en la calidad de la atención brindada a los pacientes.
2. Se identificó la relación que existe entre la Planificación de Políticas de RRHH y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé". Los datos recopilados y analizados arrojaron resultados reveladores, mostrando una relación sólida y significativa entre la eficacia de las políticas de RRHH implementadas y el rendimiento de los trabajadores. El coeficiente de correlación obtenido, con un valor de 0.528, señala una conexión moderadamente significativa entre ambos factores, lo que sugiere que la adecuada planificación de políticas de RRHH puede tener un impacto positivo en el desempeño laboral de los trabajadores. Estos hallazgos proporcionan un valioso aporte para las organizaciones y departamentos de

recursos humanos, ya que subrayan la importancia de establecer estrategias y políticas bien diseñadas para maximizar la productividad y eficiencia del equipo de trabajo.

3. Se identificó la relación que existe entre la Organización del Trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”. Los resultados obtenidos revelaron una relación notablemente fuerte y significativa entre ambos factores, con un coeficiente de correlación impresionante de 0.797. Estos hallazgos resaltan la relevancia crucial de una estructura organizativa adecuada y bien diseñada para el rendimiento y la productividad del personal. La influencia positiva de una organización del trabajo eficiente se refleja en un aumento notorio en la eficiencia y calidad del trabajo realizado por los trabajadores. Los datos recopilados respaldan la importancia de implementar prácticas que promuevan una distribución adecuada de tareas, una comunicación fluida y una coordinación efectiva entre los miembros del equipo. Además, estos resultados sugieren que una organización del trabajo adecuada puede tener un impacto significativo en la satisfacción laboral y, por ende, en la retención de talento dentro de la organización.
4. Se identificó la relación que existe entre la Gestión del Empleo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”. Los resultados revelaron una relación altamente significativa entre ambos factores, con un coeficiente de correlación de 0.870. Estos hallazgos enfatizan la relevancia crítica de una Gestión de Empleo efectiva para potenciar el rendimiento y la productividad del personal dentro de la organización. Una adecuada gestión de empleo implica la contratación adecuada

de candidatos, el desarrollo y seguimiento de planes de capacitación y desarrollo, así como la implementación de mecanismos de retroalimentación y reconocimiento. La estrecha relación encontrada entre la Gestión de Empleo y el desempeño laboral sugiere que cuando se adoptan prácticas sólidas y estratégicas para administrar al personal, se obtiene un impacto positivo en la eficiencia, la motivación y la satisfacción de los trabajadores. Estos resultados son fundamentales para guiar a las organizaciones hacia la adopción de políticas de recursos humanos más efectivas, lo que, a su vez, puede contribuir al logro de sus objetivos y al fortalecimiento de su posición competitiva en el mercado laboral.

5. Se identificó la relación que existe entre la Gestión del Rendimiento y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé". Los datos obtenidos revelaron una relación que, si bien se considera significativa, fue catalogada como marginalmente significativa, con un coeficiente de correlación de 0.690. Estos resultados sugieren que la Gestión de Rendimiento puede tener una influencia moderada en el rendimiento laboral, pero también señalan la presencia de otros factores que podrían estar afectando el desempeño de manera más notable. La Gestión de Rendimiento implica el establecimiento de metas claras, la retroalimentación constante, la identificación de áreas de mejora y el reconocimiento de los logros del personal. Aunque la relación no sea tan fuerte como en los objetivos anteriores, estos hallazgos aún tienen implicaciones importantes para el mejoramiento del rendimiento laboral. Puede significar que se requiere una mayor atención a otros aspectos de la gestión de recursos humanos y organización del trabajo para maximizar el impacto de la Gestión de Rendimiento en el desempeño laboral.

6. Se identificó la relación que existe entre la Gestión de la Compensación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”. Los resultados obtenidos arrojaron evidencia contundente de una conexión significativa y sólida entre ambas variables, con un destacado coeficiente de correlación de 0.779. Estos hallazgos subrayan la relevancia crucial de una Gestión de Compensación adecuada y equitativa como factor clave para impulsar el rendimiento y la motivación de los trabajadores. La Gestión de Compensación engloba aspectos como salarios justos, incentivos, beneficios y reconocimientos, los cuales, cuando son bien diseñados y aplicados, pueden aumentar la satisfacción laboral y fomentar un ambiente propicio para el esfuerzo y el compromiso. El impacto positivo de una Gestión de Compensación efectiva se traduce en un incremento en la retención de talento, una mayor productividad y una reducción en el ausentismo laboral.
7. Se identificó la relación que existe entre la Gestión del Desarrollo y la Capacitación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”. Los resultados obtenidos revelaron una relación asombrosamente fuerte y significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.917. Estos hallazgos destacan la importancia crítica de una Gestión de Desarrollo y Capacitación efectiva como un pilar fundamental para mejorar y potenciar el rendimiento del personal. La Gestión de Desarrollo y Capacitación implica el diseño y la implementación de programas de formación adecuados, el fomento del aprendizaje continuo y el desarrollo de habilidades y competencias necesarias para enfrentar los desafíos laborales. Esta relación excepcionalmente fuerte indica que cuando se brinda a los trabajadores oportunidades de crecimiento y se

invierte en su desarrollo profesional, se obtiene un impacto significativo en la productividad, la calidad del trabajo y la satisfacción laboral. Estos resultados proporcionan una base sólida para argumentar a favor de la inversión en programas de capacitación y desarrollo dentro de las organizaciones, ya que constituyen una estrategia efectiva para potenciar el talento interno y fortalecer la competitividad de la empresa en el mercado.

8. Se identificó la relación que existe entre la Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé". Los resultados obtenidos mostraron una relación altamente significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación impresionante de 0.801. Estos hallazgos resaltan la importancia crítica de una Gestión de Relaciones Humanas y Sociales efectiva para cultivar un entorno laboral positivo, colaborativo y motivador. La Gestión de Relaciones Humanas y Sociales abarca aspectos como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y la promoción de un clima organizacional favorable. La estrecha relación encontrada sugiere que cuando se fomentan relaciones saludables y una cultura de apoyo dentro de la organización, se obtiene un impacto significativo en el desempeño laboral, la satisfacción y el bienestar emocional de los trabajadores. Estos resultados proporcionan valiosas directrices para los líderes y responsables de recursos humanos en la implementación de prácticas que promuevan una gestión efectiva de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda fortalecer la Gestión de Recursos Humanos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” para potenciar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, considerando la relación positiva y fuerte (coeficiente de correlación de 0.785) demostrada en la investigación. Mejorar la GRH contribuirá al desarrollo y modernización de la institución, beneficiando tanto a los trabajadores como a la organización.
2. Se recomienda reforzar la Gestión de Recursos Humanos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” mediante la implementación de estrategias sólidas, políticas bien definidas y lineamientos claros. Estas acciones deben estar diseñadas no solo para optimizar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, sino también para velar por su bienestar y desarrollo profesional. Es crucial que estas medidas estén en consonancia con los objetivos institucionales, asegurando así una mayor coherencia y eficacia en la gestión del personal. Al fortalecer este subsistema, se potenciará la productividad y la satisfacción laboral de los trabajadores, lo que a su vez repercutirá positivamente en el crecimiento y éxito general del hospital.
3. Se recomienda enfocarse en el fortalecimiento de los perfiles de puesto, competencias y funciones de los trabajadores. Por ello, es fundamental revisar y actualizar los perfiles de puesto para asegurar que se ajusten de manera precisa a las necesidades actuales de la institución y las expectativas de los trabajadores. Asimismo, se deben identificar y definir claramente las competencias requeridas para cada posición, buscando fomentar habilidades interpersonales, trabajo en equipo y liderazgo. Al mejorar la alineación entre

las funciones de cada puesto y las metas institucionales, se promoverá una mayor cohesión y sentido de pertenencia entre los trabajadores, lo que repercutirá positivamente en el ambiente laboral, la colaboración y la eficiencia en el desempeño de las labores. De esta manera se podrá lograr una mejora significativa en la identificación social y el espíritu de equipo en el lugar de trabajo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.

4. Se recomienda fortalecer el proceso de selección, esto incluye el establecimiento de criterios de selección basados en perfiles de puesto adecuados y la realización de evaluaciones de competencias y habilidades específicas para cada puesto, así como una revisión detallada de antecedentes laborales y referencias para la incorporación de nuevos servidores públicos, siendo necesario fortalecer el programa de inducción y capacitación integral para los nuevos trabajadores, que les permita familiarizarse con la cultura organizacional, objetivos institucionales y las responsabilidades de sus cargos. Al mejorar la calidad y adecuación de la selección y el proceso de integración del personal, se podrá reducir la rotación y aumentar la retención de talento, generando una mayor estabilidad en el equipo de trabajo y un impacto positivo en la eficiencia y efectividad de la gestión institucional.
5. Se recomienda implementar acciones correctivas que vayan más allá de la evaluación tradicional. Se deben establecer sistemas de retroalimentación continua y constructiva, que permitan identificar fortalezas y áreas de mejora en el desempeño de cada trabajador. Asimismo, se debe incentivar la formación y capacitación constante, ofreciendo oportunidades de desarrollo profesional y promoviendo una cultura de aprendizaje dentro de la institución. La definición de objetivos claros y realistas, alineados con la misión y visión del

hospital, también resulta esencial para mantener a los trabajadores enfocados y motivados en su labor. Finalmente, es relevante reconocer y recompensar los logros y esfuerzos sobresalientes, creando un ambiente de reconocimiento y valoración que inspire a los trabajadores a alcanzar su máximo potencial y contribuir al crecimiento sostenible de la organización.

6. Se recomienda fortalecer las compensaciones, aspectos de vital importancia en el Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”, ya que esto contribuirá significativamente a que los trabajadores perciban las políticas laborales como justas y equitativas. Sin bien, las compensaciones económicas del Régimen D.L. 276 y DL 1057, depende de las políticas remunerativas del gobierno a través de las Negociaciones Colectivas de acuerdo a la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil entre el MEF, MINSA y confederaciones y mejoras en la misma institución con los Sindicatos existentes. Se puedan ir proponiendo mejoras en las contraprestaciones ofrecidas por el Hospital para el régimen del DL 1057. En relación a las compensaciones no económicas, se afiancen con convenios, reconocimientos a la laborar interna en cada equipo de trabajo.
7. Se recomienda fortalecer las necesidades de capacitación y desarrollo de los trabajadores en el Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” es un paso crítico para mejorar las estrategias y programas de formación existentes. Para lograrlo, es fundamental llevar a cabo una evaluación sistemática de habilidades y competencias de cada empleado, así como una revisión exhaustiva de los objetivos organizacionales a corto y largo plazo. Con esta información, se podrán mejorar los programas de capacitación personalizados y enfocados en áreas específicas que requieran fortalecimiento. Al alinear las iniciativas de capacitación con las necesidades

reales de los trabajadores y los objetivos institucionales, se fomentará un crecimiento profesional significativo, impulsando la eficiencia y la efectividad en la gestión del hospital.

8. Se recomienda fomentar relaciones interpersonales positivas y un clima laboral colaborativo, se construye una cultura organizacional sólida y un sentido de pertenencia en el equipo, lo que resulta en una toma de decisiones más efectiva y ágil. Además, un ambiente de camaradería estimula la creatividad y el trabajo en equipo, impulsando la generación de nuevas ideas e innovaciones que pueden llevar al hospital a alcanzar sus objetivos estratégicos de manera más eficiente y efectiva. En última instancia, la creación de un entorno laboral armonioso y basado en la confianza nutre el compromiso y la motivación de los trabajadores.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alles, M. (2011). *Diccionario de Términos de recursos Humanos*, Buenos Aires. Edic.Granica.A.https://play.google.com/books/reader?id=SXZfAAAAQBAJ&pg=GBS.PT4&hl=es_419.
- Alles, M. (2015). *Diccionario de preguntas: La trilogía tomo 3, Las preguntas para evaluar las competencias más utilizadas en Gestión por competencias*. Edic.Granica.A.https://play.google.com/books/reader?id=H_seDAAAQBAJ&pg=GBS.PA6&hl=es_419
- Alles, M.(2015). Dirección Estratégica de Recursos Humanos. 5ta Edición Granica <https://comunicacionrrhh.files.wordpress.com/2018/04/alles-direccion-estrategica-de-recursos-humanos.pdf>
- Anguita, J. C., Labrador, J. R., Campos, J. D., Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. Atención primaria, 31(8), 527-538.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703707288>
- Balcázar, V. J. T. (2018). *La reforma del servicio civil en el Estado peruano: análisis de los factores que explican los avances de un proceso que sigue constituyendo un desafío*. Politai, 9(17), 147-175.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/politai/article/view/20456>
- Benchoame S.J. (2020) *La evaluación de desempeño o como herramienta para la gestión de los recursos humanos en el sector público*.
- Bittel, A. (200). *Administración del Personal*. Editorial FALD.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>
- Cárdenas, J. (2018). *Investigación Cuantitativa, Programa de Posgrado en Desarrollo Sostenible y Desigualdades Sociales en la Región Andina* https://www.programa-trandes.net/Ressources/Manuales/Manual_Cardenas_Investigacion_cuantitativa.pdf

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. 9° Edic. México: Mc Graw-Hill Interamericana editores
- Chiavenato, I. (2022). *Comportamiento Organizacional*. Cuarta Edición. MCGRAW-HILL.
- Cravino, M. (2009). *Administración Pública*. Buenos Aires: UNGS
<file:///C:/Users/Usuario/Desktop/TESIS%20MAESTRIA/TRABAJO%20INVESTIGACION%2023.02.23/469%20MKT.pdf>
- Cruz, M. P., Santos, E., Cervantes, M. V., & Juárez, M. L. (2021). *COVID-19, una emergencia de salud pública mundial*. *Revista Clínica Española*, 221(1), 55-61.
- Dessler, G., y Varela, J., (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Enfoque latinoamericano. 5ta Edic. México: Edit. Prentice House.
https://www.academia.edu/34193974/Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos_latino_america
- Flores, V. R. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. México: Edit. Digital UNID. <http://play.google.com/store/books/details?id=XMY6DQAAQBAJ>
- Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la vigencia de la declaratoria de Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19 Autoridad Nacional del Servicio Civil (2021)
<https://www.gob.pe/institucion/servir/informes-publicaciones/1509702-guia-operativa-para-la-gestion-de-recursos-humanos-durante-la-emergencia-sanitaria-por-el-covid-19-version-3>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4, pp. 310-386). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*. (artículo científico) Universidad de Zuilá.

Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.

<https://www.servir.gob.pe/ley-del-servicio-civil-2/>

Montoya, C., y Boyero, M. (2016). *El Recurso Humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional*. Revista Científica "Visión de Futuro", 20(2), 1-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>

Neri, R. C. (2019). *Um estudo sobre o comportamento de líderes e liderados à luz da teoria X e Y, de Douglas McGregor* (Bachelor's thesis).

Pretel Palomino, D. G., Quiñones Li, A. E., & Rojas Trujillo, D. H. (2021). *Optimización del sistema administrativo de recursos humanos del pliego 011: Ministerio de Salud-2021*.

Requejo, J. (2022). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz, Cajamarca*.

Resolución Ministerial N° 329-2022/MINSA que aprueba la Directiva Administrativa N° 330-MINSA/DIGEP-2022 "Directiva Administrativa que establece disposiciones para el retorno del personal de la salud y personal administrativo en el marco de la Única Disposición Complementaria Final del Decreto de Urgencia N° 051-2021".

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/2950893-329-2022-minsa>

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración México*. Person Educacion.

Sanchez Reluz, M. J. (2020). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el personal de salud, Callao 2020*.

Stoner, W. (1994). *Desempeño Laboral*. Centro de Estudios Areces-Clarksville, EEUU.

Torres Pariona, C. A. (2020). *Gestión del recurso humano y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de urología Hospital Policía Nacional del Perú Luis Nicacio Sáenz 2019*.

Zamudio, MDN (2020). *Estado de emergencia sanitaria y las implicaciones en la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Perú*. *Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo*, 2 (2), 31-35.

<https://journal.poligran.edu.co/index.php/gsst/article/view/2110>

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre la gestión del recurso humano que efectúa la Oficina de Personal y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé"?	Determinar la relación que existe entre la gestión del recurso humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé".	GESTION DEL RECURSO HUMANO	Planificación de Políticas de Recursos Humanos Ítems: 1,2,3,4	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de la estrategia, políticas y procedimientos establecidos en comparación con los planificados. Tasa de ocupación de puestos clave en relación con el plan de recursos humanos establecido: 	<p>Diseño no experimental, enfoque cuantitativo de corte transversal y nivel correlacional.</p> <p>POBLACION Y MUESTRA: Conformada por 143 trabajadores administrativos de la Oficina de Personal del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé"</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Cuestionario de gestión de recursos humanos Cuestionario de Desempeño laboral</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		Organización del trabajo y su distribución Ítems: 5,6,7	<ul style="list-style-type: none"> Trabajadores satisfechos con la claridad y coherencia de sus roles y responsabilidades. Rotación voluntaria de personal debido a problemas relacionados con la distribución del trabajo y la carga de responsabilidades. 	
¿Qué relación existe entre la Planificación de Políticas de Recursos Humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé"?	Identificar la relación que existe entre la Planificación de Políticas de Recursos Humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé"		Gestión del empleo Ítems: 8,9,10,11	<ul style="list-style-type: none"> Trabajadores completamente integrados en sus roles y responsabilidades. Trabajadores clave que permanecen en la organización durante un período determinado. 	
¿Qué relación existe entre la organización del trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé"?	Identificar la relación que existe entre la organización del trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé".		Gestión del Rendimiento Ítems: 12,13	<ul style="list-style-type: none"> Trabajadores sometidos a Evaluaciones de desempeño completadas. 	
¿Qué relación existe entre la Gestión del Empleo y el desempeño	Identificar la relación que existe entre la Gestión del Empleo y el		Gestión de la compensación	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto asignado a compensaciones que se ha utilizado 	

laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé?”	desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé		Ítems:14,15	para cubrir salarios y beneficios para los trabajadores.
¿Qué relación existe entre la Gestión del Rendimiento y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé?”	Identificar la relación que existe entre la Gestión del Rendimiento y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé		Gestión del desarrollo y la capacitación Ítems: 16,17,18,19	<ul style="list-style-type: none"> •Trabajadores que han participado en programas de capacitación y desarrollo. •Trabajadores que han experimentado un avance o promoción en sus roles o responsabilidades dentro de la organización.
¿Qué relación existe entre la Gestión de la Compensación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé?”	Identificar la relación que existe entre la Gestión de la Compensación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.		Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales Ítems: 20,21,22,23.	<ul style="list-style-type: none"> •Conflictos laborales o disputas entre trabajadores o con la dirección. •Accidentes o incidentes laborales •Satisfacción de los trabajadores sobre el clima organizacional, •Trabajadores que participan activamente en programas o actividades de bienestar social ofrecidos por la organización •Trabajadores que reportan sentirse informados y satisfechos con la comunicación interna de la organización
¿Qué relación existe entre la Gestión del Desarrollo y la capacitación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé?”	Identificar la relación que existe entre la Gestión del Desarrollo y la capacitación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.			
		VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES
		DESEMPEÑO LABORAL	Competencias (Conocimientos, habilidades y actitudes) Ítems: 24,25,26,27	<ul style="list-style-type: none"> •Trabajadores que han demostrado un nivel adecuado de conocimiento y comprensión de las responsabilidades y tareas clave de su puesto. •Proyectos o tareas asignadas que han sido completados satisfactoriamente dentro de los plazos y estándares establecidos.

<p>¿Qué relación existe entre la Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”.</p>		<p>Comportamientos Ítems: 28,29,30,31,32,33</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Cumplimiento de objetivos o metas establecidas para las tareas o responsabilidades asignadas. •Evaluaciones de los miembros del equipo sobre el nivel de colaboración, comunicación y contribución efectiva de cada miembro al trabajo en equipo. •Evaluaciones de las relaciones interpersonales y la satisfacción en el trato con compañeros de trabajo, supervisores y subordinados. •Actividades o tareas en los que un empleado ha participado de manera colaborativa y ha demostrado un alto grado de cooperación con otros miembros del equipo o departamentos. •Evaluaciones de la actitud positiva y la disposición para asumir responsabilidades adicionales o tomar iniciativas en el trabajo. 	
			<p>Metas y Resultados Ítems: 34,35,36,37,38</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Proyectos completados, tareas realizadas o unidades producidas. •Trabajo o proyectos realizados por un empleado que cumplen o superan los estándares de calidad establecidos •Tareas o entregables finalizados dentro de los plazos acordados o establecidos. •Evaluaciones que indican el grado en que un empleado o equipo prioriza y logra resultados medibles y objetivos específicos. 	

Anexo N° 2.- Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION DE RECURSOS HUMANOS					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Gestión de Recursos Humanos	SERVIR (2019) el servicio civil ha considerado que la gestión de los RRHH debe estar basada en el mérito, la igualdad de oportunidades para todas las personas y además asegurar que el Estado brinde buenos servicios a la ciudadanía. Es decir, se requiere que las instituciones públicas estén conformadas por personas idóneas, capaces, con habilidades, capacidades y actitudes; de esa manera llegarán a ocupar puestos mediante procesos de selección, progreso en su carrera y la evaluación del desempeño; todo esto que permita que el Estado a través de sus instituciones públicas cumpla con las metas trazadas	SERVIR (2022) es un proceso del Sistema Administrativo de GRH que trata que el desenvolvimiento de los trabajadores mediante el desarrollo de sus competencias. En ese sentido, la variable de GRH se mide a partir de dimensiones e indicadores correspondientes a los subsistemas que integran el sistema de personal - Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. Siendo la planificación de políticas de recursos humanos; la organización del trabajo y su distribución; gestión del empleo; gestión de rendimiento; gestión de la compensación; gestión del desarrollo y la capacitación y gestión de las relaciones humanas y sociales. Se utilizó como herramienta de medición un cuestionario con opciones de respuesta enumeradas en una escala tipo Likert (nunca, rara vez, a veces, casi siempre, siempre).	Planificación de Políticas de Recursos Humanos	Implementación de la estrategia, políticas y procedimientos establecidos en comparación con los planificados. Tasa de ocupación de puestos clave en relación con el plan de recursos humanos establecido.	Items: 1,2,3,4
			Organización del trabajo y su distribución	Trabajadores satisfechos con la claridad y coherencia de sus roles y responsabilidades. Rotación voluntaria de personal debido a problemas relacionados con la distribución del trabajo y la carga de responsabilidades.	Items: 5,6,7
			Gestión del empleo	Trabajadores completamente integrados en sus roles y responsabilidades. Trabajadores claves que permanecen en la organización durante un período determinado.	Items: 8,9,10,11
			Gestión del Rendimiento	Trabajadores sometidos a evaluaciones de desempeño completadas.	Items: 12,13
			Gestión de la compensación	Presupuesto asignado a compensaciones que se ha utilizado para cubrir salarios y beneficios para los trabajadores.	Items:14,15
			Gestión del desarrollo y la capacitación	Trabajadores que han participado en programas de capacitación y desarrollo. Trabajadores que han experimentado un avance o promoción en sus roles o responsabilidades dentro de la organización.	Items: 16,17,18,19
			Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales	Conflictos laborales o disputas entre trabajadores o con la dirección. Accidentes o incidentes laborales Satisfacción de los trabajadores sobre el clima organizacional, Trabajadores que participan activamente en programas o actividades de bienestar social ofrecidos por la organización Trabajadores que reportan sentirse informados y satisfechos con la comunicación interna de la organización	Items: 20,21,22,23.

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Desempeño Laboral	Chiavenato (2022) el desempeño laboral constituye una forma de medir de manera sistemática la forma de cómo cada persona ejerce sus funciones, para cumplir las metas y resultados encomendados. Es decir, el desempeño laboral se requiere para estimar el valor, la excelencia y las competencias de cada servidor público, enfatizando su rol para el cumplimiento de los objetivos institucionales	El desempeño laboral se mide por las competencias (conocimientos, habilidades, juicios y actitudes); comportamiento y las metas y resultados que alcanza un trabajador dentro de una empresa, en este caso de estudio de una entidad pública.	Competencias (Conocimientos, habilidades y actitudes)	Trabajadores que han demostrado un nivel adecuado de conocimiento y comprensión de las responsabilidades y tareas clave de su puesto.	Items: 24,25,26,27
				Proyectos o tareas asignadas que han sido completados satisfactoriamente dentro de los plazos y estándares establecidos.	
			Comportamiento	Cumplimiento de objetivos o metas establecidas para las tareas o responsabilidades asignadas.	Items: 28,29,30,31,32,33
				Evaluaciones de los miembros del equipo sobre el nivel de colaboración, comunicación y contribución efectiva de cada miembro al trabajo en equipo.	
				Evaluaciones de las relaciones interpersonales y la satisfacción en el trato con compañeros de trabajo, supervisores y subordinados.	
				Actividades o tareas en los que un empleado ha participado de manera colaborativa y ha demostrado un alto grado de cooperación con otros miembros del equipo o departamentos.	
				Evaluaciones de la actitud positiva y la disposición para asumir responsabilidades adicionales o tomar iniciativas en el trabajo.	
			Metas y Resultados	Proyectos completados, tareas realizadas o unidades producidas.	Items: 34,35,36,37,38.
				Trabajo o proyectos realizados por un empleado que cumplen o superan los estándares de calidad establecidos	
				Tareas o entregables finalizados dentro de los plazos acordados o establecidos.	
				Evaluaciones que indican el grado en que un empleado o equipo prioriza y logra resultados medibles y objetivos específicos.	

Anexo N° 3: Instrumento de recolección de datos

“La Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”

Estimado servidor/a administrativo:						
Sírvase realizar el presente cuestionario, para ello marque con una (x) la respuesta que considere más adecuada. Las respuestas tienen fines Académicos por lo que son de manera anónima y reservada. Agradeciendo de antemano su atención y respuestas.						
SEXO: F () M () GRUPO ORG.: PROF. ADMINISTRATIVO () TEC. ADMINISTRATIVO ()						
CONDICION LABORAL: NOMBRADO () CONTRATADO ()						
V1 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
	PREGUNTA	Totalmente en Desacuerdo (1)	En Desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De Acuerdo (4)	Muy de Acuerdo (5)
D1	PLANIFICACION DE POLITICAS DE RECURSOS HUMANOS					
1	Las estrategias de la oficina de recursos humanos están alineadas con los objetivos de la entidad.					
2	Se han definido políticas y lineamientos claros respecto a la gestión de recursos humanos.					
3	Se ha realizado la evaluación de las necesidades reales de la cantidad de personal que requiere la entidad.					
4	Se cuenta con el mapeo de puestos.					
D2	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y SU DISTRIBUCION					
5	Se ha diseñado los puestos requeridos.					
6	Se cuenta con el Manual de Perfiles de Puestos.					
7	Se tiene la valorización monetaria de puestos.					
D3	GESTION DEL EMPLEO					
8	Los procedimientos de acceso a los puestos se realizan de acuerdo a las normas, procedimientos y herramientas establecidos.					
9	La selección de los postulantes se hace con transparencia y la igualdad de oportunidades para todos los postulantes.					

10	Para la incorporación se considera las etapas de convocatoria; evaluación y selección de postulantes.					
11	Se realiza el proceso de inducción al nuevo servidor, indicándoles las normas de asistencia y puntualidad, Reglamento Interno de Trabajo y Reglamentos de Seguridad y Salud en el trabajo.					
D4	GESTION DEL RENDIMIENTO					
12	Se identifica las necesidades de capacitación para mejorar el desempeño en sus puestos.					
13	Se realizan evaluaciones de desempeño.					
D5	GESTION DE LA COMPENSACION					
14	Se realiza de manera ordenada la administración de compensaciones económicas.					
15	Se realiza de manera ordenada la administración de compensaciones no económicas.					
D6	GESTION DEL DESARROLLO Y LA CAPACITACION					
16	Las capacitaciones garantizan los aprendizajes individuales y colectivos necesarios para el logro de las finalidades organizativas y del Estado.					
17	La capacitación corresponde a cursos, talleres, seminarios, diplomados, y otros estudios que permiten en el corto plazo mejorar la calidad del trabajo.					
18	En la capacitación, los trabajadores asumen compromisos de asistencia, aprobación del curso.					
19	Después de la capacitación, los trabajadores transmiten los conocimientos adquiridos.					
D7	GESTION DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES					

20	Se realizan actividades destinadas a generar un adecuado ambiente de trabajo y una mejor calidad de vida de los servidores.					
21	Se realizan actividades destinadas a prevenir riesgos a la seguridad y salud de los servidores así como actividades de prevención del medio ambiente y resguardo del patrimonio.					
22	El plan de comunicación interno transmite y comparte mensajes para generar unidad de visión institucional.					
23	Se realizan actividades de prevención y solución de conflictos.					
VD DESEMPEÑO LABORAL						
	PREGUNTA	Totalmente en Desacuerdo (1)	En Desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De Acuerdo (4)	Muy de Acuerdo (5)
D1	COMPETENCIAS					
24	Los trabajadores tienen conocimiento claro de las funciones y objetivos del puesto de trabajo.					
25	Los trabajadores tienen conocimiento de los objetivos y metas de la Institución.					
26	Las labores se organizan de acuerdo a la prioridad y haciendo uso efectivo del tiempo.					
27	Los trabajadores tienen conocimiento necesario para realizar las tareas asignadas.					
D2	COMPORTAMIENTOS					
28	Los trabajadores tienen buena disposición para ayudar en la realización del trabajo del equipo cuando se le solicita.					
29	Los trabajadores tienen conocimiento de los avances de las actividades planificadas para el año en la institución.					
30	Los jefes inmediatos tienen liderazgo para dirigir al equipo de trabajo.					
31	El ambiente de trabajo es de amabilidad y respeto con todos los compañeros, lo que facilita la comunicación interna.					

32	Hay una buena actitud de cooperación en los equipos de trabajo.					
33	Los trabajadores realizan aportes e iniciativa para mejorar el trabajo y contribuir al logro de objetivos.					
D3	METAS Y RESULTADOS					
34	Los trabajadores consideran que la cantidad de trabajo que desarrollan es adecuada.					
35	Los trabajadores se actualizan con información necesaria para realizar sus labores					
36	Los trabajadores realizan sus trabajos encomendados con un mínimo de errores.					
37	Los trabajadores cumplen con las tareas y labores en el plazo establecido.					
38	Los trabajadores se sienten comprometidos con el cumplimiento de objetivos y metas.					

Anexo N° 4.- Validación de Instrumentos

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación:

I.- Datos Generales.-

Título de la Investigación: La Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño «San Bartolomé».

1.1 **Apellidos y Nombres del Experto:** César David Ojeda Quiroz

1.2 **Grado Académico:** Magíster en Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social

1.3 **Institución donde labora:** Autoridad Nacional del Servicio Civil

1.4 **Cargo que desempeña:** Asesor legal (externo)

1.5 **Instrumento motivo de la evaluación:** Cuestionario

1.6 **Autor del Instrumento:** Lic. Adm. Úrsula Del Carmen De La Torre Seminario

II.- Aspectos de Validación:

Determinar si el instrumento utilizado reúne los indicadores mencionados materia de la presente investigación evaluando de acuerdo a los criterios de la siguiente tabla:


Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1	2	3	4	5

N°	INDICADORES	DEFINICION	ESCALA DE VALORACION				
			1	2	3	4	5
1	CLARIDAD Y PRECISION	Los Items están redactados en forma clara y precisa, evitando ambigüedades.					X
2	COHERENCIA	Los Items del instrumento guardan relación entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
3	VALIDEZ	Los items han sido formulados teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio					X
4	ORGANIZACIÓN	Los datos del instrumento expresan organicidad lógica en concordancia con la operacionalidad de las variables en todas sus dimensiones e indicadores permitiendo formular interrogantes en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
5	SUFICIENCIA	Los items del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad				X	
6	OBJETIVIDAD	Los items del instrumento permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y organizacionales					X

7	CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante el análisis de los ítems permitirá describir y explicar la realidad de la investigación.					X
8	METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento de recolección de datos responden al propósito de la investigación.					X
9	PERTINENCIA	El instrumento utilizado responde al momento adecuado o más oportuno.					X
10	ACTUALIDAD	Los ítems formulados en el instrumento están acorde con el conocimiento teórico y la normatividad vigente.					X
SUB TOTAL						8	40
TOTAL							48

III. Opinión del Experto sobre la Validación: Favorable para la aplicación

IV. Promedio de la Validación: 48



CÉSAR D. OJEDA QUIROZ
 Abogado
 Reg. Ical 5383

Anexo N° 5.- Validación de Instrumentos

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación:

I.- Datos Generales.-

Título de la Investigación: La Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé".

1.1 **Apellidos y Nombres del Experto:** Iván Delgado Tovar

1.2 **Grado Académico:** Maestro de Gestión Pública

1.3 **Institución donde labora:** Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

1.4 **Cargo que desempeña:** Abogado

1.5 **Instrumento motivo de la evaluación:** Cuestionario

1.6 **Autor del Instrumento:** Lic. Adm. Ursula Del Carmen De La Torre Seminario

II.- Aspectos de Validación:

Determinar si el instrumento utilizado reúne los indicadores mencionados materia de la presente investigación evaluando de acuerdo a los criterios de la siguiente tabla:

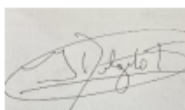
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1	2	3	4	5

N°	INDICADORES	DEFINICION	ESCALA DE VALORACION				
			1	2	3	4	5
1	CLARIDAD Y PRECISION	Los Items están redactados en forma clara y precisa, evitando ambigüedades.					X
2	COHERENCIA	Los Items del instrumento guardan relación entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
3	VALIDEZ	Los items han sido formulados teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio					X
4	ORGANIZACIÓN	Los datos del instrumento expresan organicidad lógica en concordancia con la operacionalidad de las variables en todas sus dimensiones e indicadores permitiendo formular interrogantes en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
5	SUFICIENCIA	Los items del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad					x
6	OBJETIVIDAD	Los items del instrumento permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y organizacionales					X

7	CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante el análisis de los ítems permitirá describir y explicar la realidad de la investigación.					X
8	METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento de recolección de datos responden al propósito de la investigación.					X
9	PERTINENCIA	El instrumento utilizado responde al momento adecuado o más oportuno.					X
10	ACTUALIDAD	Los ítems formulados en el instrumento están acorde con el conocimiento teórico y la normatividad vigente.					X
SUB TOTAL							50
TOTAL							50

III. Opinión del Experto sobre la Validación: Favorable para la aplicación

IV. Promedio de la Validación: 50



FIRMA

Anexo N° 6.- Validación de Instrumentos

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación:

I.- Datos Generales.-

Título de la Investigación: La Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé".

1.1 **Apellidos y Nombres del Experto:** Ana Luisa Mendoza Vela

1.2 **Grado Académico:** Maestría en Administración de Empresas

1.3 **Institución donde labora:** Conservación Internacional

1.4 **Cargo que desempeña:** Gerente de Negocios Sostenibles

1.5 **Instrumento motivo de la evaluación:** Cuestionario

1.6 **Autor del Instrumento:** Lic. Adm. Ursula Del Carmen De La Torre Seminario

II.- Aspectos de Validación:

Determinar si el instrumento utilizado reúne los indicadores mencionados materia de la presente investigación evaluando de acuerdo a los criterios de la siguiente tabla:

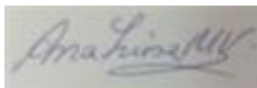
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1	2	3	4	5

N°	INDICADORES	DEFINICION	ESCALA DE VALORACION				
			1	2	3	4	5
1	CLARIDAD Y PRECISION	Los Items están redactados en forma clara y precisa, evitando ambigüedades.					X
2	COHERENCIA	Los Items del instrumento guardan relación entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
3	VALIDEZ	Los Items han sido formulados teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio					X
4	ORGANIZACIÓN	Los datos del instrumento expresan organicidad lógica en concordancia con la operacionalidad de las variables en todas sus dimensiones e indicadores permitiendo formular interrogantes en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
5	SUFICIENCIA	Los items del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad				X	
6	OBJETIVIDAD	Los items del instrumento permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y organizacionales					X

7	CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante el análisis de los ítems permitirá describir y explicar la realidad de la investigación.					X
8	METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento de recolección de datos responden al propósito de la investigación.					X
9	PERTINENCIA	El instrumento utilizado responde al momento adecuado o más oportuno.					X
10	ACTUALIDAD	Los ítems formulados en el instrumento están acorde con el conocimiento teórico y la normatividad vigente.					X
SUB TOTAL						8	40
TOTAL							48

III. Opinión del Experto sobre la Validación: Conforme para ser aplicado

IV. Promedio de la Validación: 48



FIRMA

Anexo 8: BASE DE DATOS -TABLA DEL SISTEMA DE RESPUESTA (PROGRAMA SPSS)

ÍTEM	PLANIFICACION DE POLITICAS DE RECURSOS HUMANOS	ORGANIZACION DEL TRABAJO Y SU DISTRIBUCION	GESTION DEL EMPLEO	GESTION DEL RENDIMIENTO	GESTION DE LA COMPENSACION	GESTION DEL DESARROLLO Y LA CAPACITACION	GESTION DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES	VARIABLE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	COMPETENCIAS	COMPORTAMIENTOS	METAS Y RESULTADOS	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
1	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4
6	4	2	2	1	4	2	4	3	2	3	2	2
7	3	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2
8	3	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4	3
9	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
12	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3
13	3	3	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2
14	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
16	3	4	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2
17	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
18	2	2	3	2	2	2	4	2	4	3	4	4
19	3	3	1	3	3	2	4	3	2	2	2	2
20	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
21	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4
22	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2

24	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
25	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4
26	4	2	2	1	4	2	4	3	2	3	2	2
27	3	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2
28	3	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4	3
29	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
32	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3
33	3	3	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2
34	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
36	3	4	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2
37	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
38	2	2	3	2	2	2	4	2	4	3	4	4
39	3	3	1	3	3	2	4	3	2	2	2	2
40	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
41	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4
42	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
43	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
44	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
45	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4
46	4	2	2	1	4	2	4	3	2	3	2	2
47	3	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2
48	3	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4	3
49	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2
50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
52	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3

53	3	3	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2
54	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
56	3	4	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2
57	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
58	2	2	3	2	2	2	4	2	4	3	4	4
59	3	3	1	3	3	2	4	3	2	2	2	2
60	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
61	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4
62	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
63	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
64	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
65	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4
66	4	2	2	1	4	2	4	3	2	3	2	2
67	3	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2
68	3	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4	3
69	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2
70	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
72	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3
73	3	3	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2
74	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
75	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
76	3	4	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2
77	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
78	2	2	3	2	2	2	4	2	4	3	4	4
79	3	3	1	3	3	2	4	3	2	2	2	2
80	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
81	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4

111	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
112	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3
113	3	3	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2
114	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
115	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
116	3	4	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2
117	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
118	2	2	3	2	2	2	4	2	4	3	4	4
119	3	3	1	3	3	2	4	3	2	2	2	2
120	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
121	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4
122	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
123	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
124	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
125	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4
126	4	2	2	1	4	2	4	3	2	3	2	2
127	3	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2
128	3	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4	3
129	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2
130	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
132	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3
133	3	3	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2
134	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
135	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
136	3	4	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2
137	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
138	2	2	3	2	2	2	4	2	4	3	4	4
139	3	3	1	3	3	2	4	3	2	2	2	2

140	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
141	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4
142	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
143	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2

Anexo 9: Solicitud de Permiso

	PERÚ Ministerio de Salud	Hospital Nacional Docente Madre-Niño "San Bartolomé"	<i>"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"</i>
--	-----------------------------	---	---

*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"*

Lima, 07 de Octubre del 2022

CARTA N° 069 -OP-2022-HONADOMANI-SB

Licenciada
Ursula De La Torre Seminario
Programa de Maestría en Gestión Pública
Instituto de Gobierno y de Gestión Pública
Universidad San Martín de Porres
Presente.

Asunto : Permiso para realizar encuesta por trabajo de investigación
Referencia : Carta de solicitud

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarla cordialmente y, a la vez, hacer de conocimiento la conformidad para que realice la encuesta de manera virtual por motivo del desarrollo de su trabajo de investigación "La Gestión de Recursos Humanos y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé" (Periodo Marzo 2020 – 2022).

Asimismo, una vez culminado pueda compartir los resultados del trabajo de investigación mencionado para conocimiento y fines respectivos.

Sin otro particular, quedo de Usted,

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO
"SAN BARTOLOMÉ" - OFICINA DE PERSONAL

.....
Bach. Adm. Sergio Teodoro Merye Gómez
Jefe de la Oficina de Personal

STMG.

4:40 M M • Vo LTE 44%

docs.google.com/fo

La Gestión de Recursos Humanos y Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé" - Trabajo de investigación

Estimado servidor/a administrativo:
Sirvase realizar el presente cuestionario, para ello marque con una (x) la respuesta que considere más adecuada. Las respuestas tienen fines Académicos por lo que son de manera anónima y reservada. Agradeciendo de antemano su atención y respuestas.

ursuladlts21@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



*** Indica que la pregunta es obligatoria**

Correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico 