



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA
ADULTOS, DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI
MARTINS, 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES:

Bach. ORDINOLA HUAMAN, HENRY HUMBERTO

Bach. GOMEZ VASQUEZ, GABRIELA MERCEDES

LIMA, PERÚ

2021

ASESOR DE TESIS

Dra. Grisi Bernardo Santiago

JURADO EXAMINADOR

Dra. FLOR DE MARIA SISNIEGAS LINARES
Presidenta

Dr. JUAN QUIROZ ROSAS
Secretario

Mtro. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

A nuestro Dios

A nuestros padres

A nuestras familias

AGRADECIMIENTO

Nuestro mayor agradecimiento a nuestra familias, cónyuge, hijos y padres por su apoyo incondicional.

A nuestra asesora:

Dra. Grisi Bernardo Santiago

A nuestros docentes y a la Universidad Privada TELESUP.

RESUMEN

El objetivo del trabajo de investigación consistió en determinar la correlación entre la Administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Delgado Rebagliati Martins durante el año 2019, así como de las relaciones de sus dimensiones, a fin de proponer recomendaciones.

Con tal propósito la investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, tipo de investigación fue aplicada, de nivel descriptivo - correlacional, el diseño utilizado fue el No experimental de corte transaccional. La técnica aplicada fue el de la Encuesta y el instrumento utilizado para relevar la información en campo tuvo 24 Items, 12 para cada variable, se validó el instrumento a través de Juicio de expertos y para la confiabilidad se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach que determinó un 0,912 para la variable Administración de recursos humanos y 0,912 para la variable desempeño laboral. La población estuvo conformada por las 78 enfermeras del servicio de emergencia adultos del hospital, la muestra fue de las 78 enfermeras, configurándose lo que algunos investigadores denominan una muestra –censal, por consiguiente, no se realizó muestreo alguno para determinar la muestra.

El principal resultado de la investigación, planteado en la hipótesis general arrojó a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,687 que existe una relación moderada, directa, positiva y de alta significancia, por cuanto el Sig. bilateral es de $0,000 < 0.05$, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Palabras claves: Administración de recursos humanos, desempeño laboral, gestión de recursos humanos.

ABSTRACT

The objective of the research work consisted of determining the correlation between the Human Resources Administration and the work performance of the nursing staff of the adult emergency service of the Delgado Rebagliati Martins Hospital during 2019, as well as the relationships of their dimensions, to in order to propose recommendations.

For this purpose the research carried out was quantitative, type of research was applied, descriptive - correlational level, the design used was the Non-experimental transactional cut. The technique applied was that of the Survey and the instrument used to survey the information in the field had 24 Items, 12 for each variable, the instrument was validated through Expert Judgment and for reliability the Cronbach's Alpha coefficient was applied that determined a 0.912 for the variable Human Resources Management and 0.912 for the variable work performance. The population was made up of the 78 nurses of the adult emergency service of the hospital, the sample was of the 78 nurses, configuring what some researchers call a sample -census, therefore, no sampling was carried out to determine the sample

The main result of the research, raised in the general hypothesis showed through spearman's Rho correlation coefficient of 0.687 that there is a moderate, direct, positive and high significance relationship, since the bilateral Sig. is $0.000 < 0.05$, so the null hypothesis was rejected and the alternate hypothesis was accepted.

Keywords: Human resource management, job performance, human resource management.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Problema de Investigación	16
1.2. Planteamiento del problema.....	18
1.3. Formulación del problema	21
1.3.1. Problema general.....	21
1.3.2. Problemas específicos.....	21
1.4. Justificación del estudio.....	21
1.4.1. Justificación teórica.....	21
1.4.2. Justificación social.	22
1.4.3. Justificación metodológica.	22
1.4.4. Justificación práctica.....	23
1.5. Objetivos de la investigación	23
1.5.1. Objetivo general.....	23
1.5.2. Objetivos específicos.....	23
II. MARCO TEÓRICO	24
2.1. Antecedentes de la investigación	24
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	24
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	26
2.2. Bases teóricas de las variables.	28

2.2.1. Variable: Administración de Recursos Humanos.....	28
2.2.2. Variable: Desempeño Laboral.....	37
2.3. Definición de términos básicos.....	42
III. MARCO METODOLÓGICO	46
3.1. Hipótesis de la investigación	46
3.1.1. Hipótesis general.....	46
3.1.2. Hipótesis específicas.....	46
3.2. Variables de estudio.....	46
3.2.1. Definición conceptual.....	46
3.2.2. Definición operacional.....	47
3.3. Tipo y nivel de la Investigación.....	49
3.3.1. Tipo de la investigación.....	49
3.3.2. Nivel de la investigación.....	49
3.4. Diseño de la investigación.....	50
3.5. Población y muestra de estudio.....	51
3.5.1. Población.....	51
3.5.2. Muestra.....	51
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	51
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	51
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	52
3.6.3. Validez del instrumento.....	52
3.6.4. Confiabilidad del instrumento.....	52
3.7. Métodos de Análisis de Datos	53
3.8. Aspectos Éticos.....	53
IV. RESULTADOS	55
4.1. Resultados descriptivos.....	55
4.2. Resultados inferenciales.....	71
4.2.1. Método estadístico para la contratación de las hipótesis.....	71
4.2.2. Pruebas de normalidad.....	71
4.2.3. Resultados de las hipótesis propuestas.....	72
V. DISCUSIÓN.....	76
5.1. Análisis de Discusión de Resultados.....	76
VI. CONCLUSIONES	78

VII. RECOMENDACIONES.....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	80
ANEXOS.....	84
Anexo 1: Matriz de consistencia	85
Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables.....	86
Anexo 3: Instrumentos de investigación	87
Anexo 4: Validez de instrumentos.....	89
Anexo 5: Matriz de Datos.....	95
Anexo 6: Propuesta de Valor	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables	48
Tabla 2. Confiabilidad por Alfa de Cronbach	52
Tabla 3. Pregunta 1. ¿Se tiene un plan de acción cuando hay una ausencia laboral de alguno de los compañeros?.....	55
Tabla 4. Pregunta 2. ¿Considera que hay una buena organización de tiempo y funciones en su área?	56
Tabla 5. Pregunta 3. ¿Considera que hay una preocupación del desarrollo profesional del personal en su área?.....	57
Tabla 6. Pregunta 4. ¿Existe una buena coordinación entre las áreas o servicios?	58
Tabla 7. Pregunta 5. ¿Hay una supervisión constante del cumplimiento de sus funciones?	59
Tabla 8. Pregunta 6. ¿Cuándo existe un puesto disponible se hace primero una convocatoria interna antes que externa?.....	60
Tabla 9. Pregunta 7. ¿Considera que existe un planeamiento para la selección de personal requerido en el servicio?.....	61
Tabla 10. Pregunta 8. ¿Considera que el área de recursos humanos realiza investigación externa del mercado laboral especializado en sus convocatorias de selección para un puesto de trabajo?	62
Tabla 11. Pregunta 9. ¿El personal de enfermería llena correctamente todos los formularios relacionados a sus labores?	63
Tabla 12. Pregunta 10. ¿El personal de enfermería muestra iniciativa en sus acciones?	64
Tabla 13. Pregunta 11. ¿El personal de enfermería maneja las herramientas tecnológicas de manera adecuada?.....	65
Tabla 14. Pregunta 12. ¿El personal de enfermería se maneja con ética y humanismo en la atención y cuidado de los usuarios o pacientes?	66
Tabla 15. Pregunta 13. ¿El personal de enfermería mantiene relaciones adecuadas y productivas con sus compañeros?	67
Tabla 16. Pregunta 14. ¿El personal de enfermería siempre termina sus labores diarias, aunque requiera un poco más de tiempo?.....	68

Tabla 17. Pregunta 15. ¿El personal de enfermería no tiene problemas cuando se le solicita una nueva tarea o acción?.....	69
Tabla 18. Pregunta 16. ¿El personal de enfermería siempre busca desempeñar funciones nuevas para incrementar sus capacidades?	70
Tabla 19. Prueba de Normalidad.....	71
Tabla 20. Resultado: de Rho de Spearman para la hipótesis general	72
Tabla 21. Resultado: de Rho de Spearman para la hipótesis específica 1	73
Tabla 22. Resultado: de Rho de Spearman para la hipótesis específica 2	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de barras de pregunta 1	55
Figura 2. Gráfico de barras de pregunta 2	56
Figura 3. Gráfico de barras de pregunta 3	57
Figura 4. Gráfico de barras de pregunta 4	58
Figura 5. Gráfico de barras de pregunta 5	59
Figura 6. Gráfico de barras de pregunta 6	60
Figura 7. Gráfico de barras de pregunta 7	61
Figura 8. Gráfico de barras de pregunta 8	62
Figura 9. Gráfico de barras de pregunta 9	63
Figura 10. Gráfico de barras de pregunta 10.....	64
Figura 11. Gráfico de barras de pregunta 11.....	65
Figura 12. Gráfico de barras de pregunta 12.....	66
Figura 13. Gráfico de barras de pregunta 13.....	67
Figura 14. Gráfico de barras de pregunta 14.....	68
Figura 15. Gráfico de barras de pregunta 15.....	69
Figura 16. Gráfico de barras de pregunta 16.....	70

INTRODUCCIÓN

La tesis desarrollada tuvo como objetivo establecer la relación o correlación de LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA ADULTOS, DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS EN EL AÑO 2019. Año en el cual en el sector salud se ha acentuado muchas carencias y limitaciones para atender los casos de emergencias, a pesar de que en este Hospital se ha implementado una zona de emergencia especialmente diseñado para la atención de los usuarios que acuden con cuadros de salud que requieren de inmediata atención prácticamente sin esperas algunas. La demanda de atención en este servicio de emergencia se ha visto incrementado notoriamente, el crecimiento de la población y accidentes ocasiona en que en algunos periodos o momentos colapse la atención en el servicio médico asistencial ocasionando justificadas quejas principalmente del personal de enfermeras que laboran en esta área, motivo del estudio.

La atención por parte del personal de enfermeras del hospital Rebagliati, adquiere una importancia significativa por cuanto en los momentos críticos de la salud, es donde más se puede advertir si las enfermeras del área cumplen adecuadamente sus labores y tareas que corresponden en este tipo de atención y servicios, su labor tiene que ver con la buena gestión de comunicación con usuarios y familiares, con el hecho de manejar los materiales y tecnologías médicas con eficiencia y oportunidad, con el desarrollo de buenas relaciones intrapersonal y solidarizarse comprendiendo el delicado servicio que brindan, estos son conceptos fundamentales a evaluar y medir en la relación de las variables propuestas en el presente estudio. La estructura de la tesis comprende los siguientes capítulos:

El capítulo I comprende la presentación de la problemática motivo de la investigación, se describen el objetivo de la investigación.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico, comprende la presentación de las diversas teorías y fundamentos relacionados a las variables del estudio, los mismos que han sido manifestados por diversos autores en sus textos o investigaciones precedentes, también se consideran los antecedentes del estudio desarrollados a nivel nacional e internacional.

El capítulo III, contiene la parte Metodológica, técnicas e instrumentos utilizados en el estudio.

En el capítulo IV, tenemos los resultados de la investigación, tanto para la parte descriptiva de las variables, así como de la parte inferencial en donde se el grado de correlación que se dan entre las variables y sus dimensiones propuestos en las hipótesis del estudio.

El capítulo V, resume las discusiones establecidas entre los resultados hallados y los resultados de los estudios considerados en los antecedentes.

Los capítulos VI y VII, tienen las Conclusiones y las Recomendaciones del estudio, luego del cual tenemos las referencias utilizadas, y los anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de Investigación

Se propuso investigar la relación que existe en la administración de los recursos humanos y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia adultos del hospital Edgardo Rebagliati, a consecuencia que han existido quejas de parte de los usuarios y familiares que llegan acompañándolos para que se traten de males y accidentes que requieren atención prioritaria e inmediata, quejas que surgen mayormente porque el servicio por días u horas se congestiona por la presencia alta de paciente con requerimientos de atención inmediata, generándose dificultades de atención y operatividad del sistema de emergencia. Es necesario destacar que la infraestructura de salud del Hospital Edgardo Rebagliati y especialmente del área de emergencia adultos, su capacidad operativa en general muchas veces ha quedado desbordado por la demanda de este servicio, generándose en estas situaciones, desesperación y exigencias de parte de los usuarios y familiares por una atención prioritaria, cuando en realidad hay muchas coincidencias en que todos o gran parte de pacientes requieren atención altamente prioritaria, pero el servicio entra en saturación, generándose mucho malestar no solo de los pacientes, sino también del personal de enfermeras que esta más en contacto con los pacientes y frecuentemente están estresadas por el mismo tipo de servicio.

La salud y la atención de las emergencias, es decir, cuando la vida misma está en peligro, se acude al servicio de emergencias para su atención, en esta área de mucha especialización, el personal de enfermeras tiene mucha responsabilidad en su desempeño laboral, que está íntimamente ligado a la atención médica, cobertura que pretendimos medir a través de dos variables y sus dimensiones como son la administración de los recursos humanos y su desempeño de las tareas de las enfermeras y su desempeño contextual considerado por Valera y Salgado (2010).

La atención y cuidado con el cual las enfermeras tratan a los pacientes y familiares en el área de emergencia, tiene relación directa con el grado o nivel de desempeño laboral de las enfermeras, actividad estrechamente ligada a la calidad del servicio desde el punto de vista administrativo. La atención por parte del personal de enfermeras del hospital Rebagliati, adquiere una importancia significativa por cuanto en los momentos críticos de la salud, es donde más se puede advertir si las enfermeras del área cumplen adecuadamente sus labores y tareas que corresponden en este tipo de atención y servicios, su labor tiene que ver con la buena gestión de comunicación con usuarios y familiares, con el hecho de manejar los materiales y tecnologías médicas con eficiencia y oportunidad, con el desarrollo de buenas relaciones intrapersonal y solidarizarse comprendiendo el delicado servicio que brindan, estos son conceptos fundamentales a evaluar y medir en la relación de las variables propuestas en el presente estudio, la Administración de los Recursos Humanos y su desempeño laboral.

Una información clara precisa y verídica, que genere confianza en el paciente o usuario es una de las primeras y principales acciones de un buen trato y una buena atención por ende de un desempeño laboral eficiente y adecuado, lo cual no siempre ocurre por muchas razones, afectando sensiblemente las actuaciones de las personas incluyendo a las enfermeras que más cerca y frecuencia de interacción tiene con los pacientes y familiares. La capacidad del servicio de emergencia del hospital, frecuentemente está laborando a su máximo nivel de atención proyectado y otras veces se desborda la demanda ocasionando más tensión y desencuentros en cuanto a la calidad del servicio incluyendo por supuesto del accionar de las enfermeras, el sector salud es un sector bastante afectado por los recursos presupuestales, por lo que su atención se deteriora ante el crecimiento de la demanda, generando cada año el incremento de la brecha de atención, lo que repercute también en el ánimo y disponibilidad del personal médico y paramédico y administrativos, impactando en el ánimo y accionar de los trabajadores del hospital y de las enfermeras del servicio de emergencia en particular. Sin embargo, estas deficiencias estructurales del sector y del Estado, no puede ser motivo de hoy en día, un mal trato o una negligencia son de conocimiento público en instantes gracias a la rapidez de propagación de las redes y medios de

comunicación virtuales, pero que es perjudicial no solo para la imagen institucional, sino porque afecta directamente a un ser humano que ve en alto riesgo su vida y merece y tiene derecho para que su atención sea de calidad.

Por otro lado, según la Organización Panamericana de la Salud, el personal de enfermería es quien tiene la carga directa o el contacto más cercano con el paciente y la comunidad, por lo que su función es de suma importancia en el ámbito de la salud. En diversos países tienen el liderazgo de grupos en diversos profesionales, así como de diversas disciplinas, por lo que brindan una asistencia en todos los niveles del sistema de salud, pero a su vez la OPS menciona que la escasez de personal de enfermería es un problema que se da en varios países debido a políticas, migración de profesionales a mejores plazas, o la precariedad del empleo y las condiciones poco loables y con falta de regulación en algunas regiones de las américas. (OPS, 2018)

La selección de enfermeras en las instituciones de salud del país debe ser minuciosas por el grado de responsabilidad que esta profesión conlleva, pero requiere asimismo desarrollar estrategias para motivar y fomentar un desempeño de calidad con más productividad en estos profesionales, apuntado al crecimiento de esta especialización. El cuál es el propósito de la investigación que se desarrolla en los siguientes capítulos.

1.2. Planteamiento del problema

En la actualidad el manejo de los recursos humano ha cambiado conceptualmente, mientras en los modelos tradicionales el personal era considerado como un costo que debía ser reducido en lo posible, en los nuevos conceptos son considerados como parte esencial y fundamental de toda organización, por lo que la gestión eficiente de este recurso solo genera beneficios a la entidad u organización donde laboran.

Internacionalmente en España, la gestión y administración de las instituciones públicas de la salud, generan un coste del 9.6 por ciento del Producto Bruto Interno. Este sector en los últimos años ha experimentado cambios debido al

avance en la ciencia médica, las nuevas tendencias tecnológicas, el cambio de las poblaciones o variaciones demográficas, las políticas, leyes, el presupuesto, la economía del país entre otros, sin embargo hay una necesidad muy superior que se valora cuando nos referimos a la salud pública, a la salud de las personas, que constituye la prioridad vital de todo ser humano, por lo que su atención trato, del personal asistencial médico y paramédico así como administrativo y de sostenibilidad de este servicio debe ser eficiente, de la mejor calidad en todo el proceso de salud por lo que es necesario que la gestión de todos los recursos en este sector sea también eficientes, pero a la vez sostenible para la estabilidad de su sistema de salud. (IMF, 2018), Similar situación se reproduce en todos los países, con mayor o menor acentos en una u otra parte del sistema.

En nuestro país el Ministerio de Salud MINSA (2018) con el apoyo del Programa de Apoyo a la Reforma del Sector Salud – PARSALUD II, fomenta la gestión integrada y descentralizada de los recursos humanos para cumplir con los objetivos planificados de cada nivel de organización de salud, así como del sistema en general. Asimismo, es proactivo ya que la gestión debe anticiparse a los posibles problemas a futuro que se pueden presentar, mediante una planificación que permita prever los requerimientos y demandas de los recursos en los próximos años y dentro de ellas en cuanto se refiere a los recursos humanos capacitados y con alta sensibilidad social para lograr los objetivos.

La estrategia utilizada por el Ministerio de Salud en lo que se refiere al tema de investigación cual es la administración de los recursos humanos y su desempeño laboral, se respalda en el marco legal del código del Servicio Civil Peruano (SERVIR) y la teoría de Francisco Longo, quien a la gestión de recursos humanos los divide en siete procesos, la planificación, la organización de las labores, la gestión del trabajo, gestión del desempeño, la gestión de la compensación, del desarrollo, y la gestión de la interrelaciones de índole humanístico y social. Que exista una buena gestión de los recursos humanos es necesaria y estratégica para un desempeño adecuado del sistema de salud que pueda beneficiar y fomentar una población saludable, desempeño que finalmente es ejecutado por los trabajadores del sector, en este caso por las enfermeras del

área de emergencia adultos del Hospital Edgardo Rebagliati. La norma establece que el proceso de la descentralización y la gestión de los recursos humanos debe estructurar las características de cada subsistema que conforma integralmente al sistema en general pero manteniendo su interdependencia y el cumplimiento de metas que corresponda a cada nivel o parte de todo el sistema, atendiendo a las características particulares de cada realidad y ámbito de competencia, orientado finalmente al objetivo superior que es brindar un servicio de calidad (MINSAs, 2018)

La investigación de esta tesis se desarrolló en el área de emergencia de adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, donde se ha observado que el personal de enfermería en ocasiones no cumplen o no logran la satisfacción de los usuarios que acuden a este servicio en condiciones de alta prioridad de atención inmediata, esta insatisfacción de parte de los usuarios fue debido a temas técnicos, aunados a formas no adecuadas de atención que no corresponde a un trato humanizado, empático y de respeto a las especiales circunstancias en que los pacientes acuden a este servicio de emergencia con la mayor expectativa de que lo atiendan y traten sus males o accidentes que en forma inmediata, pues su vida está en peligro y sus expectativas naturales exigen las circunstancias un trato y atención especial, asimismo se ha observado un cierto descontento o falta de motivación de algunos personales del servicio de enfermeras, por lo cual la investigación busca definir cómo es que la administración de los recursos humanos, en este caso del personal de enfermería se relaciona con su desempeño laboral o desenvolvimiento de su labor en esta área muy sensible y que requiere adoptar formas , atenciones y mucho respeto a la necesidad urgente de atención de personas que requieren tratamiento médico de emergencia, en este sentido, formulamos la problemática general y específicas que se estudió en la presente tesis.

La atención y cuidado con el cual las enfermeras tratan a los pacientes y familiares en el área de emergencia, tiene relación directa con el grado o nivel de desempeño laboral de las enfermeras, actividad estrechamente ligada a la calidad del servicio desde el punto de vista administrativo. La atención por parte del personal de enfermeras del hospital Rebagliati, adquiere una importancia

significativa por cuanto en los momentos críticos de la salud, es donde más se puede advertir si las enfermeras del área cumplen adecuadamente sus labores y tareas que corresponden en este tipo de atención y servicios, su labor tiene que ver con la buena gestión de comunicación con usuarios y familiares, con el hecho de manejar los materiales y tecnologías médicas con eficiencia y oportunidad, con el desarrollo de buenas relaciones intrapersonal y solidarizarse comprendiendo el delicado servicio que brindan, estos son conceptos fundamentales a evaluar y medir en la relación de las variables propuestas en el presente estudio, la Administración de los Recursos Humanos y su desempeño laboral.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general.

¿Qué relación existe entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2019?

1.3.2. Problemas específicos.

¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2019?

¿Qué relación existe entre el reclutamiento del personal y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2019?

1.4. Justificación del estudio

1.4.1. Justificación teórica.

La presente investigación presenta teorías relacionadas a la administración de recursos humanos y el desempeño laboral, variables de investigación bastante

tratadas, analizadas y documentadas por varios autores y aplicados en muchas organizaciones o instituciones, contando por ello con abundante información de antecedentes nacionales e internacionales que aplicaré en este estudio. Su justificación teórica radica en que haremos uso de las teorías desarrolladas y al aplicarlas a un caso concreto como es a la administración de recursos humanos y el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de emergencia adultos del hospital Edgardo Rebagliati, permitirá atender y presentar propuestas de solución a la problemática planteada y a partir de ello esta investigación pueda ser utilizada en un caso concreto y practico como es mejorar el trato del personal de enfermería, enfocándose en teorías como la de Idalberto Chiavenato y los autores Varela y Salgado, a quienes he tomado como referentes del estudio y sus teorías desarrollados y los conceptos de estos y otros autores y estudios afines o similares lo que permitirán un mejor entendimiento del tema.

1.4.2. Justificación social.

En cuanto al aspecto social la investigación apunta a mejorar el desempeño de los profesionales de enfermería, concientizando de la importancia de la administración de este recurso tan importante en ello, lo que no solo beneficiara a la institución sino a los usuarios internos como externos.

1.4.3. Justificación metodológica.

La presente investigación utilizará los procedimientos y técnicas metodológicas desarrolladas y de uso común en las investigaciones científicas, respetando el fundamento de las teorías desarrolladas, los instrumentos utilizados, ampliando el espectro de estudios actuales en este caso en el área de emergencia adulto del Hospital Edgardo Rebagliati, adaptando lo conocido y estandarizado en este tipo de estudios a la realidad concreta propuesta, lo cual justifica una mejora metodológica de investigación y actualización que servirá de modelo a investigaciones de la misma índole e investigación social.

1.4.4. Justificación práctica.

La investigación brindará un informe real y actualizado a la fecha del estudio, mediante indicadores y coeficientes ya conocidos en el ámbito de la investigación científica, lo que permitirá un diagnóstico real de la problemática, su propuesta de mejora o recomendaciones que se propongan para revertir el problema enunciado.

El estudio se propone delimitar la problemática, encontrar sus relaciones y proponer soluciones para mitigar el problema.

1.5. Objetivos de la investigación.

1.5.1. Objetivo general.

Determinar qué relación existe entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de Enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2019.

1.5.2. Objetivos específicos.

Establecer la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2019.

Establecer la relación que existe entre el reclutamiento del personal y el desempeño laboral del personal de Enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales.

Bustamante Barturen, N., y Rafael Pachamora, E. (2020) desarrollaron una investigación titulada “Gestión de los recursos humanos y su relación con el desempeño de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Morales 2020.” (Tesis de Pregrado). Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Perú. El objetivo fue establecer el grado de relación entre las variables recursos humanos y el desempeño de los servidores. El diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal, se aplicó a una muestra censal de 70 trabajadores de la municipalidad, la validación del instrumento fue efectuado por juicio de expertos y la confiabilidad se realizó por el coeficiente de Cronbach que reportó para la variable recursos humanos 0,827 y para la variable desempeño fue de 0,836. El resultado de su hipótesis principal, fue que no existe relación significativa entre las variables de estudio, el coeficiente de Pearson de -0,053 y un p valor > a 0,05, determinar la inexistencia de relación de las variables, para este caso concreto y los autores concluyen que se debe a que el desempeño laboral está ligado a otras dimensiones y casi nada a la gestión de recursos humanos.

Valentín Rodríguez, H. (2017) realizó una investigación sobre “Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016”, (Tesis de Pregrado). Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Contables. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima. Perú, donde su propósito fue determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral. El estudio fue experimental transversal, explicativo. La población fueron 161 personales asistenciales y administrativos, el instrumento aplicado fue el cuestionario y para la comprobación de las hipótesis se utilizó la prueba de Chi-Cuadrado. Según resultados se pudo concluir que hay una influencia altamente

significativa de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en la institución estudiada.

Llagas Chafloque, M. (2017) realizó una investigación titulada “Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015”. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Perú, donde su objetivo fue determinar la relación de la motivación con el desempeño laboral de las enfermeras. La investigación tuvo un método hipotético deductivo, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. La población fueron 30 enfermeras. La técnica fue la encuesta y la observación el instrumento fue el cuestionario. En los resultados se pudo evidenciar que en su mayoría el personal presenta una motivación media, por otro lado en el desempeño laboral la mayoría obtuvo un nivel regular de igual forma, en la comprobación de hipótesis con un resultado de la Rho de Spearman de 0.850 significativa y fuerte se pudo concluir que la motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral.

Luna Huamán, R. (2017), en la investigación *La administración de recursos humanos y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C. en el distrito del Cercado de Lima, año 2017*, (Tesis de Pregrado). Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú; tuvo como objetivo medir la relación entre las dos variables de estudio, la primera la gestión de los recursos humanos como influye en la segunda variable, representado por el desempeño laboral, estudio desarrollado en una empresa privada. Es una investigación aplicada, de diseño no experimental transversal, de nivel descriptivo correlacional explicativa, por cuanto quiere determinar como influye la variable primera en la segunda variable, es decir una investigación explicativa en donde se determina una variable causa y la otro el efecto, es decir una variable independiente la primera y una dependiente. Utilizó un instrumento de 20 Ítems medido con escala Likert, la validez se otorgó por juicio de expertos y la confiabilidad por el coeficiente Alfa de Cronbach. El resultado arribado en la presente investigación arrojó que existe una influencia significativa de la

variable administración de recursos humanos en la variable desempeño laboral, es decir hay una relación causal, en la empresa Shimabukuro

Chacaltana Ayerve, R. (2015) en la investigación “*Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del Servicio de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP*” (Tesis de Maestría) Universidad Privada Norbert Wiener. Lima. Perú; donde tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio. La población fue de dos grupos 31 trabajadores para medir la gestión y 91 pacientes para medir la calidad en el servicio. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, validados por expertos y el Alfa de Crombach. En los resultados se observó según el 61.3% que la gestión de recursos humanos es regular, al igual que la calidad en el servicio por lo cual se concluyó que existe una relación significativa entre las variables de estudio lo que implica que si existe una mejor gestión de los recursos humanos mejor será la calidad en el servicio de la institución.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

Centeno Lagos, M., Pérez Rosales, R. y Rivas Peralta, Y. (2017) en la investigación “Incidencia de la administración de recursos humanos en el desempeño laboral del Instituto Politécnico de Estelí – IPE en el primer semestre 2016” (Artículo). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua. La investigación se realizó con el objetivo de proponer alternativas con el fin de que permita a los trabajadores sean capaces de analizar y resolver situaciones laborales y que trabajen en equipo, lo que permitirá un mejor desempeño laboral y calidad en los servicios brindados. Además, la investigación tendrá un impacto positivo para la Institución. La investigación fue correlacional explicativa, tipo aplicada, de diseño no experimental, no se manipularon ninguna variable, se validó por juicio de expertos y la confiabilidad se dio por el Coeficiente de Cronbach. Los resultados confirman esa relación directa positiva y causal, es decir la variante de la administración de recursos humanos es independiente y la dependiente es el desempeño laboral.

Medina González, I. y Valcárcel Izquierdo, N. (2016) realizaron una investigación sobre la “Superación profesional del licenciado en Enfermería para la solución de problemas en su desempeño profesional pedagógico” (Artículo) Revista Educación Médica Superior. Ciudad de la Habana. Cuba, en el cual tuvieron como propósito analizar el nivel de la superación del profesional de enfermería para solucionar problemas referentes a su desempeño pedagógico. El estudio fue analítico con una revisión bibliográfica. Los autores utilizaron la triangulación de fuentes para definir operacionalmente la superación profesional del Licenciado en Enfermería. Según sus resultados, se concluyó que la superación profesional de Enfermería debe estar dirigida hacia los problemas profesionales lo cual le permite elevar la calidad de su desempeño pedagógico profesional, se definió operacionalmente la superación profesional del Licenciado en enfermería.

Molina-Marím, G., Oquendo-Lozano, T., Rodríguez-Garzón, S., Montoya-Gómez, N., Vesga-Gómez, C., Lagos-Campos, N., Almanza-Payares R., Chavarro-Medina, M., Goenaga-Jiménez, E. y Arboleda-Posada, G. (2016) en su investigación “*Gestión del talento humano en salud pública. Un análisis en cinco ciudades colombianas, 2014*” (Artículo) Revista Gerencia. Política y Salud. Antioquía. Colombia; donde el propósito del estudio fue describir las condiciones laborales del personal de salud vinculado a programas de salud pública. El estudio fue descriptivo, la muestra fueron 672 personas. En los resultados se observó que la mayoría de la muestra tiene una formación en medicina, más en enfermería y odontología, con una problemática laboral debido a su condición de contrato temporal, con una capacitación cubierta en un porcentaje muy bajo. Según los resultados se pudo concluir que existe una limitación en la capacitación, así como en las condiciones laborales brindadas para el personal.

Alava Loor, M. y Gómez Valverde, K. (2016) realizaron una investigación sobre la “Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014. Diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de Capacitación y Selección” (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador, cuyo objetivo fue analizar la influencia de la Administración

de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal, realizando una investigación de campo en la Coordinación Zonal 8 período 2014 de la institución. Para un análisis profundo de la problemática se realizó el enfoque metodológico cualitativo y cuantitativo a los servidores públicos de la Coordinación Zonal 8 de la institución, mediante encuestas y entrevistas. Y según resultados pudo concluir que la administración de los subsistemas de Talento Humano; Clasificación de Puestos, Planificación, Selección de Personal, Formación y Capacitación, Evaluación de Desempeño, influyen en el desempeño laboral de la institución en estudio.

Vargas Peredo, J. y Flores Liendo, M. (2016). Influencia del subsistema de aprovisionamiento de los recursos humanos en el desempeño laboral de los trabajadores de Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillado Sanitario (ENACAL) – Matagalpa 2015, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; esta es una investigación aplicada de nivel correlacional – explicativo, hay causalidad en las dos variables de estudios, es decir hay una variable independiente y una dependiente. El instrumento utilizado fue validado por especialistas y la confiabilidad por el coeficiente de Alfa de Cronbach. El resultado hallado, corrobora la hipótesis propuesta, es decir hay relación o incidencia directa del aprovisionamiento de recursos humanos en el desempeño laboral.

2.2. Bases teóricas de las variables.

2.2.1. Variable: Administración de Recursos Humanos.

La administración de los recursos humanos ha evolucionado desde la administración de personal (el hombre como un costo), pasando por la gestión de los recursos humanos (el hombre como una inversión) hasta su actual contextualización donde se lo concibe como la gestión del capital humano (el hombre aportando conocimientos a la organización).

2.2.1.1. Escuelas de los Recursos Humanos.

Chiavenato, I. (2009) identifica 3 grandes corrientes constituidas en Escuelas de los Recursos Humanos en las organizaciones, estos son:

1. Escuela clásica
2. La escuela de las relaciones humanas y
3. La escuela de la ciencia administrativa

2.2.1.1.1. La escuela clásica.

Etapa de la revolución industrial y el afianzamiento del liberalismo económico, defensa de la propiedad privada, y predominio del individualismo, surgimiento de los monopolios, en un contexto de cambio social, revolución tecnológica, ampliación de mercados e incremento de la competencia La escuela clásica representado por Frederick Taylor (1856-1915) Otro destacado fue Henry Fayol (1841- 1925) y Max Weber (1864-1920).

Su importancia: separa el trabajo del trabajador, uno diseña (piensa) y el otro hace (ejecuta) y la otra relación importante es la diferencia entre el que hace y el que supervisa (relación de mando y control).

Esta escuela sienta las fases o fundamentos para la selección, el entrenamiento, la remuneración, la supervisión del trabajador. Los aportes de Fayol sobre análisis de puestos y descripción de funciones. (p.81)

2.2.1.1.2. La Escuela de las Relaciones Humanas.

En esta etapa se desarrolla el análisis del Comportamiento Organizacional, la Teoría Estructural, la de transición y la del hombre social, enfatizando en las personas y las relaciones interpersonales. Esta escuela tiene como sus

representantes a George Elton Mayo (1890-1949), a Karl Lewin (1890-1947) a Douglas Mc Gregor (1906-1964) y a Abraham Maslow (1908-1970).

Esta escuela destaca porque su atención se centra en lograr cosas a través de las personas y se centra en las relaciones interpersonales, las relaciones laborales, los métodos del personal, la evaluación del desempeño, el liderazgo, la cultura organizacional. Esta escuela llega a la conclusión de que lo empleados trabajarán mejor si piensan que la gerencia se interesa por ellos y le presta atención.

Sus principios básicos son:

1. Las personas son motivadas por las necesidades sociales y no solo por lo incentivos económicos.
2. Las personas tienen un sentido de identidad gracias a las relaciones con los demás.
3. El trabajo rutinario produce insatisfacción.
4. Énfasis en los aspectos emocionales.

Como afirma Chiavenato "... Elton Mayo y su equipo llamaron la atención sobre una nueva teoría de la motivación, opuesta al de *Homoeconomicus* de los clásicos, el hombre es motivado no por estímulos económicos o salariales sino por recompensas sociales, simbólicas y no materiales" (Chiavenato, I. 2000, p.34).

La teoría de las relaciones humanas enfatiza en las relaciones interpersonales en oposición al mecanicista de la escuela clásica. Así Mac Gregor (1960) nos habla de las dos escuelas de pensamiento en recursos humanos: La teoría X (clásica) y la Teoría Y (relaciones humanas)

Esta escuela otorgó la mayor importancia a los recursos humanos, demostrando la diferencia entre las personas motivadas y la no motivadas, entre gente capacitada y sin capacitar, diferencias entre trabajadores respetados por sus jefes y trabajadores maltratados y subestimados.

2.2.1.1.3. *La escuela de las ciencias administrativas.*

Sus principales exponentes: Edwards Deming (1900-1993); Philip Crosby (1926-2001); Kaoru Ishikawa (1915-1989); Armand Feigenbaum (1936); Joseph Jurán (1904-2008); Daniel Katz (1961); entre otros. Esta escuela abarca diferentes enfoques y teorías, entre las que se destacan:

1. El Enfoque de Sistema,
2. La Teoría de la Calidad Total,
3. Teoría Z,
4. La Teoría de las Contingencias y la Nueva
5. Teoría de las Relaciones Humanas.

Se enfatiza en el hombre creativo que transita del capital o recursos humanos al más reciente Talento Humano (Lorenzo 2013).

El talento Humano estaría formado por la suma de capacidades (conocimientos y competencias), compromiso y acción. En ese sentido Chiavenato considera que se produce un tránsito desde la administración de recursos humano a la gestión del Talento Humano “Las personas junto con sus conocimientos y habilidades intelectuales, se convierten en la base principal de la nueva organización.

Chiavenato, I., (2017) La administración son una serie de procesos que implican el planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y de las acciones que se necesitan para poder cumplir con las metas y objetivos de la organización de forma eficaz y eficiente. Es decir, la administración es la forma de que las cosas salgan lo mejor posible, utilizando de forma eficiente los recursos disponibles para cumplir con la meta trazada, en donde existe una coordinación entre los recursos humanos y materiales. (p. 93)

Por su parte Robbins y Coulter (2010) refieren que la Administración es una disciplina que cae en mayor responsabilidad en el gerente conde básicamente sus principales acciones es el de coordinar y supervisar las actividades de sus trabajadores, con el propósito de que se realicen como la mayor eficiencia y eficacia posible.

Asimismo, el Chiavenato, I. (2017 p. 94) menciona que la administración de recursos humanos (ARH) es un aspecto sensible en extremo que se desarrolla en las organizaciones, por lo que se le considera contingente y situacional. Depende de la cultura organizacional que se desarrolle dentro de la organización o de la que se adopte. Asimismo, tiene una dependencia del contexto ambiental, del tipo de organización de su estructura y de otras variaciones características de cada institución u organización.

2.2.1.2. Dimensiones de la administración de recursos humanos.

2.2.1.2.1. Dimensión 1: Gestión de recursos humanos.

La gestión de los recursos humanos es un área que tiene una formación nueva, es una zona ejecutiva que se encuentra en todas las organizaciones grandes y medianas. Sin embargo, este tipo de gestión es aplicable sin importar el tamaño de la empresa u organización. (Chiavenato, I., 2017, p. 95)

Asimismo, esta gestión en el manejo del recurso humano, se encarga de preservar el esfuerzo, la salud el cocimiento entre otros, de cada miembro de la

estructura de la organización, el cual es en beneficio del propio sujeto, de la organización. De igual forma podemos decir que es un proceso donde se ayuda a los trabajadores a superarse tanto a nivel profesional como social además de su desempeño y su conducta personal. (EOI, 2018)

La gestión de recursos humanos se desarrolla tanto en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de aquellas estrategias capaces de generar un mejor desempeño en los trabajadores, con mayor eficiencia, asimismo dicha organización es un lugar donde los trabajadores también cumplen sus objetivos que pueden estar relacionados o no con sus labores realizadas en su momento”. (Chiavenato, 2017, p. 104)

Planeación. Arias (2010) afirmo que la planificación es proceso por el cual se puede tomar decisiones en relación a las metas futuras, donde se deben tomar en cuenta tanto los factores internos como externos (p.33). La organización al planificar las actividades las metas y objetivos a llegarla empresa u organización está previniendo su futuro. En otras palabras, la planificación es aquel razonamiento que nace de la mente de las personas para tomar decisiones con antelación, esto fundamentado con los conocimientos previos, y el control de las acciones presentes para evitar consecuencias negativas en los resultados deseados canalizando eficientemente los recursos destinados a ello.

Un poco más extrema es la posición de Louffat (2015) quien señaló que “sin planificación no hay procesos, y sin éstos no hay organización”. (p. 22)

Organización. es un proceso por el cual se distribuye el trabajo de una forma ordenada de acuerdo a los planteamientos antes estructurados y propuestos, instituyendo la autoridad y los recursos con los que se trabajara dentro de la organización. Ahora bien, aclarando que el proceso de organización tiene una connotación diferente a la Organización como institución cimentada. (Cadillo, 2017)

Por otra parte, Louffat (2015) definió a la organización como “es un proceso esencial en la administración donde es el que se encarga de generar el orden de

las funciones y actividades de acuerdo a la planeación estratégica realizada previamente". (p. 24)

Desarrollo. En este punto o parte del proceso se busca que los trabajadores sigan aprendiendo de forma continua con el propósito de la actualización e inserción laboral, con lo que se permite que se desarrolle las competencias acordes a lo que necesita la organización y el puesto de trabajo. (EOI, 2018)

En la actualidad se está viviendo una mayor competitividad en los ámbitos laborales sin importar el mercado o grupo al que este dirigido, donde las exigencias cada vez son mayores, por lo que el área de recursos humanos de cualquier organización o empresa debe tener estrategias de especialización y desarrollo de los trabajadores. Siendo el conocimiento clave en el desempeño de cualquier función, el personal debe estar bien preparado para poder responder a los nuevos retos, por lo cual la formación de los trabajadores es la esencia del éxito de la organización. (EOI, 2018)

El proceso de formación, se puede definir como la inversión que hace la empresa para asegurar el desarrollo profesional de sus empleados.

Coordinación. este proceso forma parte de las labores de todos los integrantes de la organización, se define como un proceso de transmitir información necesaria sobre las labores de las áreas con el propósito de que los mismos procesos no se repitan, para asegurar un trabajo en equipo y un equilibrio en toda la organización tanto a nivel interno como externo. Para lograr una organización eficiente, los responsables y otras personas deben intentar establecer unos objetivos claros y tomar decisiones que reduzcan la confusión, para que todos comprendan esos objetivos y no desarrollen métodos que choquen entre sí. (ULPGC, 2018)

Control. según Chiavenato, (2017) es un proceso por el cual se busca que las actividades se estén realizando de acuerdo a la planificación. El propósito del control es poder encontrar los puntos débiles o fallas en los sistemas y procesos para poder corregirlos y evitar que se vuelvan a repetir con el

propósito de asegurar la eficiencia en los procesos que buscan cumplir con los objetivos planeados. (p. 127)

2.2.1.2.2. *Dimensión 2: Reclutamiento del personal.*

Al respecto de reclutamiento de personal Chiavenato, I. (2017) señala que es: Una serie de procesos que tienen el propósito de atraer postulantes que posean potenciales habilidades y destrezas necesarias en los puestos solicitados, que estén acorde a los objetivos y metas de la organización. Asimismo, se le considera como un sistema informativo por el cual se divulga las necesidades de una organización a razón de cubrir puestos específicos, ofrecidos en el mercado laboral. Para que este proceso tenga una mayor eficiencia debe atraer una cantidad de postulantes considerada para abastecer el proceso de selección. La función objetiva del reclutamiento es proporcionar materia prima a la organización. (p. 128)

El reclutamiento se realiza con el origen de las necesidades tanto presentes como futuras de la organización. Asimismo, se desarrolla una investigación de las fuentes que tienen las capacidades de proveer un número de personas que tengan relación con los objetivos de la organización o empresa solicitante. Grupo por el cual se elegirán a futuros integrantes de la organización. (Chiavenato, I., 2017, p. 128)

Por otro lado, ESAN (2016) menciona que el reclutamiento son procesos por el cual se eligen e identifican a futuros empleados que tienen la capacidad e ideales para cumplir con los objetivos de la organización. A su vez el reclutamiento forma parte de la cadena de administración de los recursos humanos, a lo que le siguen la selección, la capacitación y la evaluación. En conjunto, esta cadena debe tener como meta la promoción y selección de colaboradores de acuerdo a los requerimientos de la organización.

Investigación interna de necesidades. Es una identificación de las necesidades de la organización respecto a recursos humanos a corto, mediano y largo plazo. Hay que determinar lo que la organización necesita de inmediato y

cuáles son sus futuros planes de crecimiento y desarrollo, lo que ciertamente implica nuevos aportes de recursos humanos.

Para Chiavenato, I. (2017, p. 128) menciona que La investigación interna no es esporádica u ocasional, sino continua y constante, que debe incluir a todas las áreas y niveles de la organización, para que refleje sus necesidades de personal, así como el perfil y características que los nuevos integrantes deberán tener y ofrecer. En muchas organizaciones, esa investigación interna es sustituida por un trabajo más amplio denominado planeación de personal.

Planeación de personal. Es un proceso por el cual se selecciona las características que se necesitan en los recursos humanos que ocuparan los puestos necesarios de cubrir para lograr las metas propuestas de la organización en el tiempo ideal. La planeación de personal no siempre es responsabilidad del departamento de personal de la organización. El problema de anticipar la cantidad y calidad de personas necesarias para la organización es extremadamente importante.

Chiavenato, I. (2017) menciona que “en la mayoría de las empresas industriales, la planeación de la llamada “mano de obra directa” (personal pagado por hora directamente relacionado con la producción industrial y ubicado en el nivel operativo) a corto plazo la hace el departamento responsable de la planeación y control de la producción (PCP). Para programar la producción, la PCP la divide, lógicamente, en programación de máquinas y equipo, programación de materiales y programación de MOD (mano de obra directamente involucrada en la producción) necesarios para satisfacer los programas de producción. (p. 130)

Investigación externa del mercado. Es una investigación del mercado de RH con objeto de segmentarlo y diferenciarlo para facilitar su análisis y posteriormente abordarlo. Así, en la investigación externa sobresalen dos aspectos importantes: la segmentación del mercado de RH y la identificación

de las fuentes de reclutamiento. Por segmentación del mercado se entiende la división del mercado en diferentes segmentos o clases de candidatos con características definidas, para después analizarlos y abordarlos de manera específica. La segmentación se hace de acuerdo con los intereses particulares de la organización. Cada segmento del mercado tiene características propias, atiende a distintas demandas, tiene diferentes expectativas y aspiraciones, utiliza distintos medios de comunicación y, por lo tanto, se le puede abordar de manera diferente. Si la técnica de reclutamiento a ser utilizada fueran anuncios en los periódicos, ciertamente el periódico elegido para reclutar ejecutivos sería diferente del periódico elegido para reclutar obreros. (Chiavenato, I., 2017, p. 132)

2.2.2. Variable: Desempeño Laboral.

Las referencias de las teorías, también llamados modelos teórico, se inician con el modelo formulado por Murphy, que consideraba 4 componentes, el cual es citado por (Gavini, 2018), es Campbell quien formuló por vez primera el modelo teórico integrado, multidimensional a través de una Taxonomía de 8 elementos (1993), trabajo desarrollado a pedido del ejército USA para una evaluación integral del desempeño (Salgado & Cabal.2011).

Este modelo desarrollado por Campbell, fue apoyado inmediatamente por Murphy (1990) quien manifestó que con los 08 elementos considerados por Campbell se puede medir el desempeño laboral de cualquier organización o sector.

Según los autores Varela y Salgado (2010) el desempeño son el conjunto de conductas que se espera de un empleado, es la causa por la cual se contrata a alguien. Mas específico, el desempeño es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización. Esto es, los aportes conductuales del individuo al logro de metas superiores. (p. 26)

En otras palabras, los autores mencionan que el desempeño está relacionado con la conducta no con el resultado de la conducta, es decir por ejemplo si un vendedor de autos vende un número determinado de autos ese no sería su

desempeño sino el resultado de tal, porque su desempeño es la conducta que efectuó para vender esos autos y el resultado que tuvo de ellos, por lo cual el desempeño es la asociación de conductas que dan por resultado el cumplimiento de metas u objetivos trazados.

El concepto de desempeño laboral ha evolucionado en el tiempo considerando diversos elementos evaluativos, Chiavenato, I, (2009) dice que “el desempeño humano en la organización depende de muchas contingencias. Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que fluyen en él” (p. 246).

Al respecto, Robbins & Judge (2013) dice respecto al desempeño. Los investigadores ahora reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral: 1. El desempeño de la Tarea; 2. Civismo y 3. Falta de productividad... La mayoría de gerentes consideran que un buen desempeño implica obtener buenos resultados en las primeras dos dimensiones y evitar la tercera. El individuo que realiza muy bien las tareas fundamentales del puesto, pero es grosero y agresivo con sus compañeros, no sería considerado un buen trabajador en la mayoría de las organizaciones; por otro lado, incluso un colaborador más agradable y alegre que no logra cumplir con las tareas básicas tampoco es un buen empleado. (p. 555)

2.2.2.1. Dimensiones del Desempeño Laboral.

Considerando el modelo Campbell que es similar al propuesto por Robbins & Judget, en el presente trabajo se considera las siguientes dimensiones para la variable desempeño laboral:

1. Desempeño de tareas.
2. Desempeño contextual

No incluimos para este estudio, la dimensión Comportamientos contraproducentes o llamado por Robbins ... Falta de productividad.

2.2.2.1.1. *Dimensión 1: Desempeño de tareas.*

El desempeño de tareas refiere al grupo de conductas que definen el cargo; son las acciones que demandan una posición. Enseñar y evaluar exámenes son ejemplos del desempeño de tareas de un profesor, así como manejar vehículos lo sería para un conductor. El desempeño de tareas concentra aquellas conductas inherentes al cargo que permiten diferenciar una posición. Por ello su contenido es útil para identificar acciones básicas que se le exigen al empleado el empleador se vale principalmente del desempeño de tareas cuando fija expectativas conductuales que corresponden al empleado, por lo que si este ejecuta eficazmente el desempeño de la tarea se satisface, en buena medida, el aporte que se espera de él. (Varela y Salgado, 2010, p. 28)

Por lo cual el desempeño de tareas permite identificar las destrezas que posee el empleado. La escases o ausencia de destrezas relacionadas a la tarea, refleja una pobre ejecución de ellas. Es por lo que no se puede enseñar sin tener habilidades de comunicación, o no se puede ser chofer sin la capacidad de coordinación, visión, piernas y manos. Asimismo, el desempeño de la tarea permite identificar el grupo o cantidad de destrezas necesarias para la ejecución de un eficiente cumplimiento de la tarea, así como la evaluación del desarrollo de estas destrezas en el individuo. (Varela y Salgado, 2010, p. 28)

Lo cual nos permite decir que el desempeño de las tareas permite evaluar tanto al empleado como las funciones o destrezas que se necesitarían para el desempeño de un cargo determinado.

La dimensión Desempeño de tareas se opera a través de los siguientes indicadores:

Administración. Alude a las actividades administrativas que exige el funcionamiento rutinario de una organización. La administración recoge el conjunto de conductas que colaboran para llevar el control de las transacciones de distinta naturaleza que requieren las operaciones cotidianas de la firma. Buena parte de los cargos en una organización exige, por ejemplo; que el empleado llene formularios para solicitudes particulares, haga relación de alguna operación, complete reportes o realice alguna programación. Son acciones que se destinan en asegurar que los recursos se utilicen de forma correcta. (Varela y Salgado, 2010, p. 29)

Comunicación. Puede ser escrita o de forma oral, son acciones destinadas a transmitir información dentro y fuera de la firma u organización. Hacer presentaciones, hacer charlas, comunicados, misivas etc. son ejemplo que entran dentro de este factor. El factor aplica a aquellos cargos que exigen al empleado actividades como comunicar planes, órdenes o resultados, ya sea de forma verbal o escrita. (Varela y Salgado, 2010, p. 30)

Liderazgo. Engloba conductas dirigidas a promover un mejor desempeño del subordinado y en general de la organización. Es una consecuencia de asumir posiciones de mando y control tanto a nivel medio como alto en la estructura de la organización. El factor recoge conductas exigidas al personal gerencial y supervisor, tales como tomar decisiones, fijar objetivos y estrategias, motivar y enseñar a otros, y controlar el trabajo de los subordinados. Este grupo de conductas buscan maximizar el uso de recursos en beneficio de la organización. (p. 30)

Trabajo con materiales. Conductas de naturaleza física o psicomotora para la manipulación de objetos o materiales. En el caso de las enfermeras aquellos materiales con los que desempeñan su cargo, como barreras de bioseguridad material punzo cortante, etc.

Trabajo con tecnología. Conductas de naturaleza cognitiva dirigidas hacia el manejo de datos o información. En el caso del profesional de enfermería puede

referirse a las funciones administrativas que cumple además del reporte en información de pacientes, así como la tecnología relacionada a la salud del paciente.

Trabajo con personas. Conductas dirigidas a interactuar con terceros, dentro o fuera de la organización. En el profesional de enfermería es el trabajo que más desarrolla por el contacto directo con el paciente donde no solo sus habilidades técnicas se involucran sino también su enfoque humanista y capacidad de comunicación terapéutica que resuelve, donde la satisfacción, del usuario o paciente y familiar es el principal objetivo.

2.2.2.1.2. Dimensión 2: Desempeño contextual.

El desempeño contextual refiere a conductas no estrictamente vinculadas con el puesto de trabajo, que colaboran con el logro de los objetivos de la organización mediante el mantenimiento del clima psicológico y social. Esta dimensión recoge conductas que no están relacionadas con el rol, realizadas de forma discrecional sobre personas o sobre la organización en sí misma, y que indirectamente colaboran para lograr los objetivos planteados en la empresa y la organización al estructurar un ambiente de labores adecuadas. (Varela y Salgado, 2010, p. 32)

Estas conductas no están relacionadas directamente con un trabajo en particular, es decir aplican a cualquier cargo. Ayudar a un compañero de trabajo con su labor, por ejemplo, es una conducta que puede ejecutar tanto un vendedor como un piloto de avión o el director de una empresa. Por ende, no es necesario el análisis de alguna tarea o cargo en particular para definir el contenido del desempeño contextual. Están más relacionadas a las actitudes del trabajador sus emociones, su identificación la organización, etc., aquellos elementos que mantienen el clima del trabajo.

Los indicadores del desempeño contextual son los siguientes:

Relaciones Interpersonales. son conductas dirigidas a buscar el beneficio de compañeros de trabajo (Varela y Salgado, 2010, p. 35)

Por otro lado, la enfermera y el paciente se relacionan como seres humanos y este último deposita su confianza, su fe en aquél. Para ello cuenta con los conocimientos y el adiestramiento necesarios para ayudar a los pacientes, además de tener la capacidad de percibir, responder y apreciar la individualidad del paciente. (Elers y Gibert, 2016)

Tareas. conductas que exceden los estándares de trabajo exigibles a un empleado. Es la forma que el empleado logra ejecutar las tareas que son acciones necesarias para cumplir con los objetivos de su puesto.

Contexto organizacional. son conductas que demuestran la solidaridad del empleado con la organización. También definido como la comunión en la organización, la integración entre los trabajadores y la plana mayor, con el objetivo de mantener una identificación con la organización tanto dentro como fuera.

Adaptación e innovación. son conductas que permiten mantener el ritmo de cambios que lleva la firma o que colaboran para generar cambios beneficiosos para la organización.

2.3. Definición de términos básicos

Adaptación al cambio. Es la capacidad de las personas y por ende de la organización para asumir los cambios con positivismo, sin ofrecer resistencias activas o pasivas.

Administración. Es el proceso donde se planifica, se organiza, se dirige y controla el uso de los recursos disponibles y las actividades, de manera eficiente en beneficio del cumplimiento de los objetivos de la empresa u la organización. Permite implementar nuevas estrategias para el logro de las metas para tener éxito en la empresa.

Buenas Relaciones. Es la actitud positiva de los trabajadores en una organización para mantener y desarrollar entre ellos un nivel de mutuo respeto y apoyo en el desarrollo de sus tareas.

Capacitación del Trabajador. Es un proceso corto, organizado y deliberado para brindar conocimiento, habilidades y competencias a los trabajadores a fin de hacerlos más productivos y eficientes.

Compromiso. el compromiso es un efecto moral de la persona en razón a un propósito u otro individuo con el que se cumple una responsabilidad o acción previamente pactada.

Control. Es la actividad que se desarrolla en una organización para verificar el cumplimiento de los procedimientos, técnicas y metas asignados en los planes, con el objetivo de corregir o prevenir desviaciones.

Coordinación. Es el principio a través del cual diversas personas u órganos de una estructura establecer contactos para desarrollar armonizadamente las actividades que les competen o se traslapan para cumplir una meta.

Empleado. Es el individuo que está en la facultad de la edad mínima legal de acuerdo a sitio geográfico en el cual se encuentre, que presta servicios a una empresa u organización tanto dependientemente como independientemente.

Empleador. Empleador es, en un contrato de trabajo, la parte que provee pago de una remuneración o salario. La otra parte del contrato se denomina trabajador o empleado.

Empresa. Es una organización que desarrolla actividades en un mercado determinado con fines económicos como sociales para lograr satisfacer necesidades de bienes además de servicios a la sociedad, con el propósito de igual forma de ser sostenible y continua en el área comercial.

Gestión. son una serie de operaciones que se destinan para administrar productos y recursos con el propósito de lograr una meta específica de manera eficiente.

Institución. Organismo público o privado que ha sido estructurado para cumplir una función en el ámbito social con un enfoque cultural y científico.

Liderazgo. son una serie de habilidades que un individuo posee para dirigir una masa de personas para lograr un objetivo y metas determinadas.

Organización. Las organizaciones son estructuras administrativas y sistemas administrativos creados para lograr metas u objetivos con apoyo de los propios seres humanos, y/o con apoyo del talento humano o de otras características similares.

Planeación. Es el primer paso de todo proceso administrativo, en el que se prevé los resultados a alcanzar, con que recursos y en qué periodo y cuanto de recursos requiere.

Reclutamiento. Es el proceso mediante el cual una organización atrae a los futuros trabajadores para alcanzar los objetivos de la organización.

Servicio. Podríamos decir que el Servicio es la manifestación final del cultivo activo de las mejores cualidades que una posee, implementadas en la responsabilidad de las necesidades realistas, que ella puede percibir en su medio ambiente más inmediato.

Solidaridad. Es asumir responsabilidades compartidas en el cumplimiento de una meta, ayudándose dentro del grupo laboral.

Tareas. Es la asignación de una parte de un trabajo definido que cada personal o grupo de personas, debe cumplir en un periodo determinado.

Trabajo en equipo. Es la capacidad que tienen los individuos de interactuar ordenadamente y con el compromiso de lograr la meta con el esfuerzo de todos los miembros del equipo sin escatimar esfuerzo.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general.

Existe relación directa entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas.

Existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2019.

Existe relación directa entre el reclutamiento del personal y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2019.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual.

3.2.1.1. *Variable 1: Administración de Recursos Humanos.*

Chiavenato, I. (2017) mencionó que la administración de recursos humanos (ARH) es un aspecto sensible en extremo que se desarrolla en las organizaciones, por lo que se le considera contingente y situacional. Depende de la cultura organizacional que se desarrolle dentro de la organización o de la que se adopte. Asimismo, tiene una dependencia del contexto ambiental, del tipo de organización de su estructura y de otras variaciones características de cada institución u organización. (p. 97)

3.2.1.2. Variable 2: Desempeño Laboral.

Según los autores Varela, O. y Salgado, E. (2010) el desempeño son el conjunto de conductas que se espera de un empleado, es la causa por la cual se contrata a alguien. Mas especifico el desempeño es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización. Esto es, los aportes conductuales del individuo al logro de metas superiores. (p. 26)

3.2.2. Definición operacional.

Para el presente estudio se operacionalizaron las variables de estudio y sus dimensiones de la forma siguiente:

3.2.2.1. Variable: Administración de Recursos Humanos.

Para la operacionalización de esta variable se ha tomado como referencia la definición de Idelfonso Chiavenato, por lo cual se considera a la administración de los recursos humanos, como toda una serie de procesos que se desarrollan para que una institución cuente en forma oportuna con las personas capacitadas y con las mejores actitudes y aptitudes para desempeñar una función o cargo. Esta gestión se inicia con el proceso de reclutamiento del personal, su organización, desarrollo, su permanencia o retención de los talentos a través de incentivos.

Las dimensiones de esta variable para la parte operativa del estudio se ha considerado las dimensiones siguientes:

- Gestión de recursos Humanos
- Reclutamiento de personal.

3.2.2.2. Variable: Desempeño Laboral.

Para la operacionalización de esta variable se ha tomado como referencia a lo que manifiesta Varela y Salgado, por lo que el estudio se ha centrado en medir el desempeño laboral a través del desempeño de las tareas de los trabajadores con

la tecnologías, materiales, capacidades comunicacionales y de liderazgo, también el llamado desempeño contextual, es decir lo relacionado con sus relaciones interpersonales cotidianas, como el voluntarismo, esmero, el esfuerzo y colaboración con sus compañeros, la solidaridad con su centro laboral y la adaptabilidad a los cambios.

Las dimensiones consideradas para el estudio son:

- Desempeño de tareas.
- Desempeño contextual

La operacionalización de las variables, consideró las siguientes dimensiones e indicadores para cada variable de estudio, siendo estas las contenidas en la tabla 1.

Tabla 1.
Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES
V.1: Administración de Recursos Humanos	Gestión de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planeación ➤ Organización ➤ Desarrollo ➤ Coordinación ➤ Control
	Reclutamiento del personal	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Investigación interna de necesidades ➤ Planeación de personal ➤ Investigación externa del mercado
V.2: Desempeño Laboral	Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administración ➤ Comunicación ➤ Liderazgo ➤ Trabajo con materiales ➤ Trabajo con tecnología ➤ Trabajo con personas
	Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Relaciones Interpersonales ➤ Tareas ➤ Contexto organizacional ➤ Adaptación e innovación

3.3. Tipo y nivel de la Investigación

3.3.1. Tipo de la investigación.

El tipo de investigación es aplicada, porque según Hernández, Fernández, y Batista, (2014) se busca solucionar un hecho social o un problema de una manera práctica, utilizando los conocimientos teóricos ya comprobados o para la resolución de la problemática propuesta. (p. 105)

3.3.2. Nivel de la investigación.

El nivel de una investigación, mide la profundidad de La investigación o también algunos autores lo llaman el grado o nivel de investigación. En el presente estudio, el nivel de investigación es descriptivo, correlacional. Se dice que es descriptiva porque se destacaran las características más relevantes, identificando sus elementos principales del fenómeno o hecho a investigar. Con lo cual podemos brindar una interpretación de la realidad.

Por otro lado, la investigación es correlacional porque el estudio tiene como objetivo encontrar la relación que existe entre las dos variables o fenómenos de estudio, (Administración de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral) para poder analizar y comprobar las hipótesis planteadas en base al análisis de las variables. (Hernández, R. et. al. 2014)

Enfoque de la investigación.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, que alude directamente que el estudio se relaciona en el ámbito estadístico, es en esto en lo que se fundamenta dicho enfoque, en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado. Este enfoque utiliza la recolección de datos para comprobar hipótesis, que es importante señalar, se han planteado con antelación al proceso metodológico; con un enfoque cuantitativo se plantea un problema y

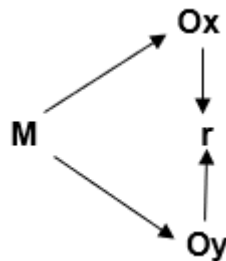
preguntas concretas de lo cual se derivan las hipótesis según lo sostiene, (Ñaupás, Mejía, Novoa y Villagómez, 2013)

3.4. Diseño de la investigación.

El diseño de investigación corresponde a un diseño no experimental de corte transversal, según Hernández, R. et. al. (2014)

El diseño de una investigación no experimental no busca la manipulación de las variables o fenómenos a estudiar, es decir se observa y levanta la data o información que queremos estudiar sin manipulación de ninguna de las variables, hay que tomarla tal y como suceden en su realidad o desarrollo en su ambiente natural, asimismo decimos que tiene corte transversal porque la data o información se estudia y se levanta en un momento dado y en un lugar determinado. (Ñaupás, Mejía, Novoa y Villagómez, 2013)

En este sentido la investigación responderá al siguiente Esquema:



Dónde:

M = Muestra.

O_x = Administración de Recursos Humanos

O_y = Desempeño Laboral

r = relación entre las variables.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población.

En la presente investigación la población estuvo constituida por personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, en el año 2019, población conformada por 78 personas enfermeras.

3.5.2. Muestra.

Por ser la población de estudios relativamente no muy numerosa y sobre el cual se podía aplicar el instrumento para su procesamiento, se adoptó la decisión de considerar el llamado muestreo-censal, es decir se trabajó con él total de la población 78 personas y se aplicó la encuesta al total de enfermeras del servicio de emergencia adultos. Ramírez (2007) afirma “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra” (p. 75).

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

La técnica que se utilizó es la encuesta, una técnica muy utilizada en el ámbito de la investigación, debido a su fácil entendimiento y acceso a obtener a la información necesaria en la investigación. En el ámbito sanitario, son muy numerosas las investigaciones realizadas utilizando esta técnica. Hernández, et. al (2014) refiere que es una técnica con procedimientos estandarizados con el cual se puede analizar la información de forma ordenada de un determinado grupo representativo (muestra) de una totalidad estudiada o población.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario, que estuvo comprendido por 24 ítems o preguntas, 12 para la variable administración de recursos humanos y 12 para la variable desempeño laboral del personal de enfermería, en escala de Likert.

3.6.3. Validez del instrumento.

El Instrumento utilizado se elaboró considerando la Matriz de operacionalización de las variables, así como la información contenida en los estudios de los antecedentes considerados. La validez del instrumento diseñado se realizó por juicio de expertos, quienes emitieron su opinión favorable para su aplicación.

3.6.4. Confiabilidad del instrumento.

La confiabilidad del instrumento se otorgó a través del coeficiente estadístico de Alfa de Cronbach, el cual se aplicó en una muestra piloto de 10 personas, habiéndose confirmado que el instrumento era confiable.

Tabla 2.

Confiabilidad por Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Coeficiente	Muestra
Administración de Recursos Humanos	0,912	N= 10
Desempeño Laboral	0,901	N= 10

Interpretación del Alfa de Cronbach.

Existe alta confiabilidad pues la variable Administración de Recursos Humanos por cuanto el coeficiente de Cronbach es 0,912 y para la variable Desempeño Laboral el Alfa de Cronbach es de 0,901, por lo tanto, el instrumento elaborado en cuanto a su confiabilidad es confiable y se pueda aplicar al contarse con la aprobación de dos docentes expertos.

3.7. Métodos de Análisis de Datos

Se realizó el trámite administrativo correspondiente mediante un oficio dirigido al director del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, para obtener el permiso para la ejecución del instrumento, Luego de su aprobación se llevó a cabo las coordinaciones pertinentes, a fin de establecer el cronograma de recolección de datos, considerando una duración promedio de 25 minutos por entrevista.

Una vez finalizado la aplicación de los instrumentos se elaboró minuciosamente una base de datos en el programa de SPSS.25.0, luego se confeccionó las tablas y figuras correspondientes en los programas Microsoft Office Word 2013 y Microsoft Office Excel 2013 según corresponda. Se realizó entonces el análisis estadístico a través de las frecuencias y porcentajes en tablas, utilizando además las figuras de barras, elementos que ayudan a medir y resaltar la información a nivel descriptivo de los fenómenos observados.

Para determinar la normalidad de los datos, y por ser una muestra mayor a 50 elementos se utilizó la Prueba de Kolgomorov-Smirnov

Para las pruebas de hipótesis planteadas, al ser variables ordinales se utilizó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, estableciéndose la correlación de las variables en baja, moderada o alta correlación, así como su significancia.

3.8. Aspectos Éticos

La investigación en cumplimiento de los códigos deontológicos en la investigación desarrollada se respetó los derechos de autor en toda la información consultada, citando a los autores consultados o tomados párrafos de sus artículos, revistas, tesis y libros, en salvaguarda de los derechos de propiedad intelectual de autores establecido por ley.

Así mismo, se comprometió y se cumplió en mantener absoluto anonimato en cuanto al levantamiento de la información, para no comprometer ninguna opinión vertida por los participantes de la encuesta durante o en posteriores publicaciones.

Como toda investigación social, se busca obtener información relevante para identificar y comprender los fenómenos y problemáticas con la única finalidad de encontrar soluciones en favor del bien social.

El tratamiento a lo largo del desarrollo de la investigación se tuvo muy en cuenta el respeto, la responsabilidad, honestidad y la ética profesional y moral.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos.

Tabla 3.

Pregunta 1. ¿Se tiene un plan de acción cuando hay una ausencia laboral de alguno de los compañeros?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	73	93.6
A veces	5	6.4
Nunca	0	0
	78	100

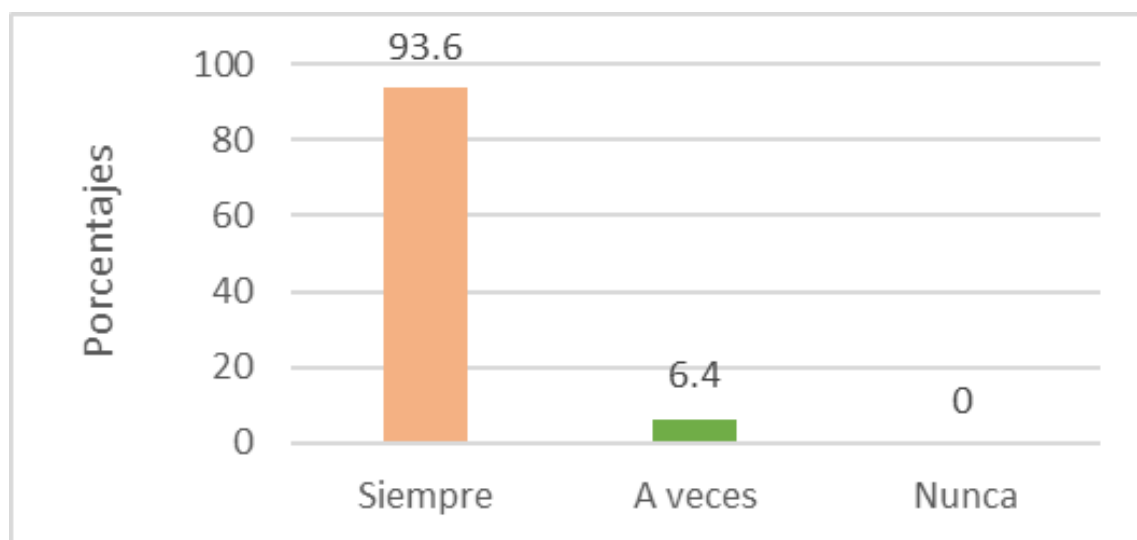


Figura 1. Gráfico de barras de pregunta 1

Interpretación:

El 93.6 % del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgar Rebagliati Martins manifestaron que cuentan con un Plan de acción para cuando algún compañero se ausenta o no viene a laborar. Solo un 6.4 % de los encuestados manifestaron que a veces se cumple.

Tabla 4.

Pregunta 2. ¿Considera que hay una buena organización de tiempo y funciones en su área?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	68	87.1
A veces	10	12.9
Nunca	0	0
	78	100

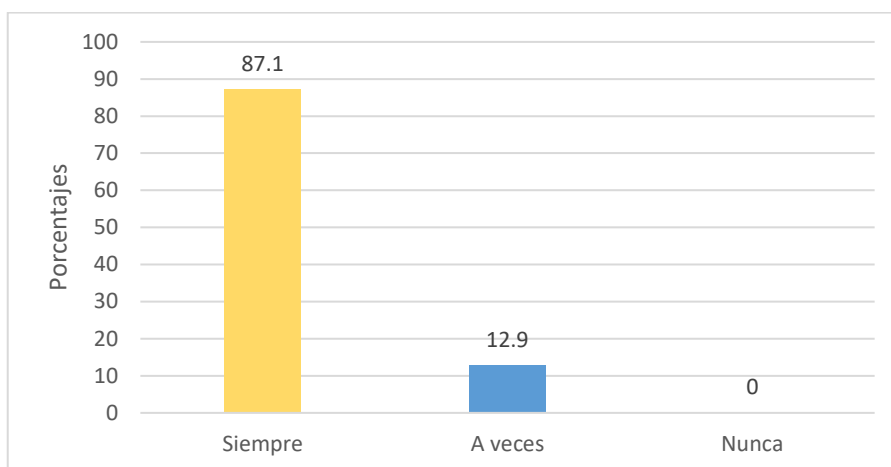


Figura 2. Gráfico de barras de pregunta 2

Interpretación:

El 87.1 % del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgar Rebagliati Martins manifestaron que cuentan con una buena organización de tiempo y funciones en el servicio de emergencia, siendo este un servicio de alta complejidad para atender a los pacientes que acuden en estas condiciones de atención inmediata. El 12.9 % de los encuestados manifestaron que a veces se cumple por lo complejo de los servicios ante emergencias que muchas veces saturan la capacidad de servicio.

Tabla 5.

Pregunta 3. ¿Considera que hay una preocupación del desarrollo profesional del personal en su área?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	71	91
A veces	7	9
Nunca	0	0
	78	100

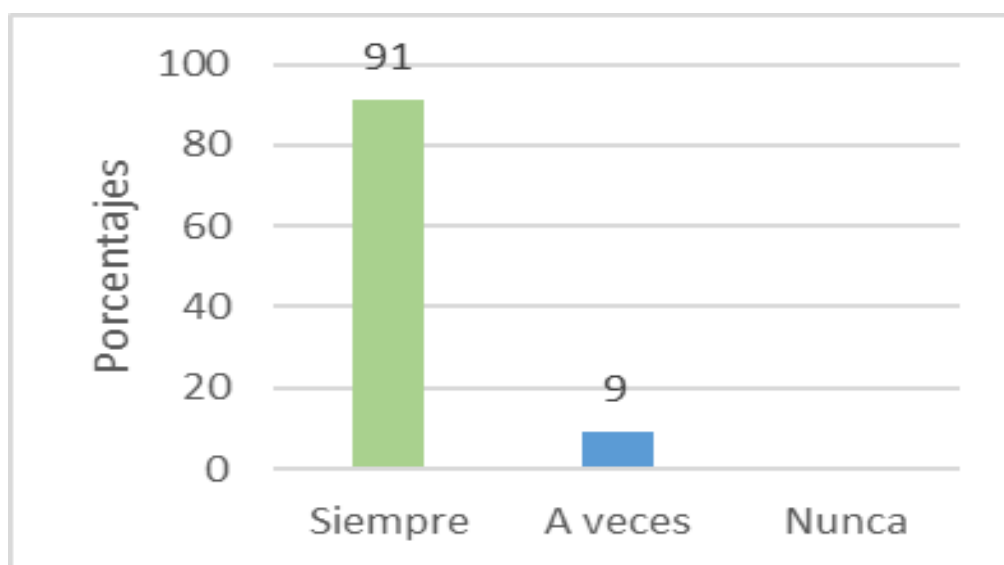


Figura 3. Gráfico de barras de pregunta 3

Interpretación:

El 91 % del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgar Rebagliati Martins manifestaron que hay o existe preocupación por parte de administración de recursos humanos en el desarrollo profesional del personal que labora en el servicio de emergencia, considerando este como un servicio de alta complejidad y que requiere capacitación continua. El 9 % del personal respondió que solo a veces se cumple o hay preocupación.

Tabla 6.

Pregunta 4. ¿Existe una buena coordinación entre las áreas o servicios?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	61	78.2
A veces	12	15.4
Nunca	5	6.4
	78	100

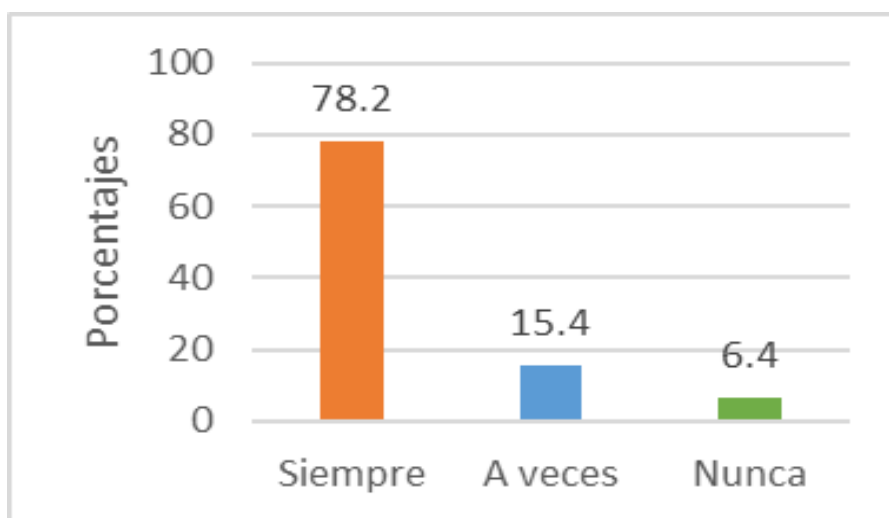


Figura 4. Gráfico de barras de pregunta 4

Interpretación.

El 78.2 % del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgar Rebagliati Martins manifestaron que siempre hay una buena coordinación entre las áreas y servicios conexos al del servicio de emergencia, considerando que estas coordinaciones son vitales para los pacientes que llegan para una atención urgente y de gravedad. Un 15.4 % considera que no siempre sucede una buena coordinación, un 6.4% respondió que nunca hay una buena coordinación, lo que requiere ampliar o investigar porque surge esta respuesta.

Tabla 7.

Pregunta 5. ¿Hay una supervisión constante del cumplimiento de sus funciones?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	57	73.1
A veces	21	26.9
Nunca	0	0
	78	100

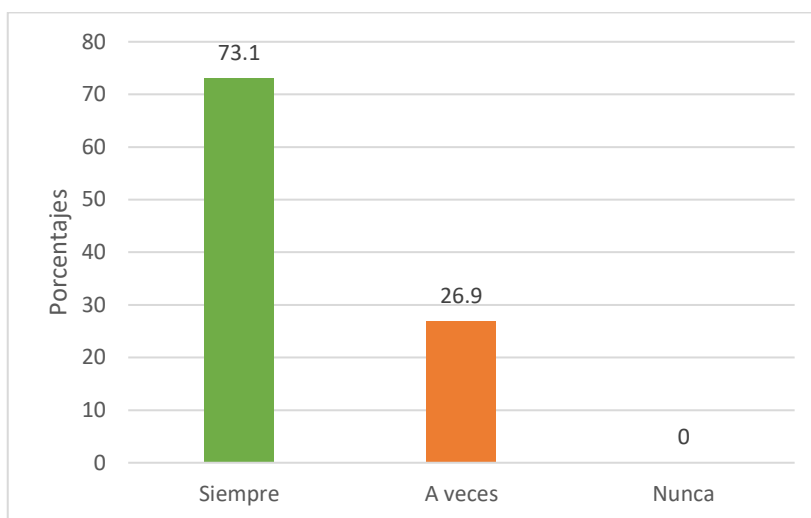


Figura 5. Gráfico de barras de pregunta 5

Interpretación.

El 73.1 % del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgar Rebagliati Martins manifestaron que siempre hay una supervisión constante de sus actividades y funciones que les corresponde cumplir. Un 26.9 % consideran que las supervisiones a veces no suceden, lo cual también es necesario evaluar porque ocurren esta falta de evaluación del personal.

Tabla 8.

Pregunta 6. ¿Cuándo existe un puesto disponible se hace primero una convocatoria interna antes que externa?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	59	75.6
A veces	16	20.5
Nunca	3	3.9
	78	100

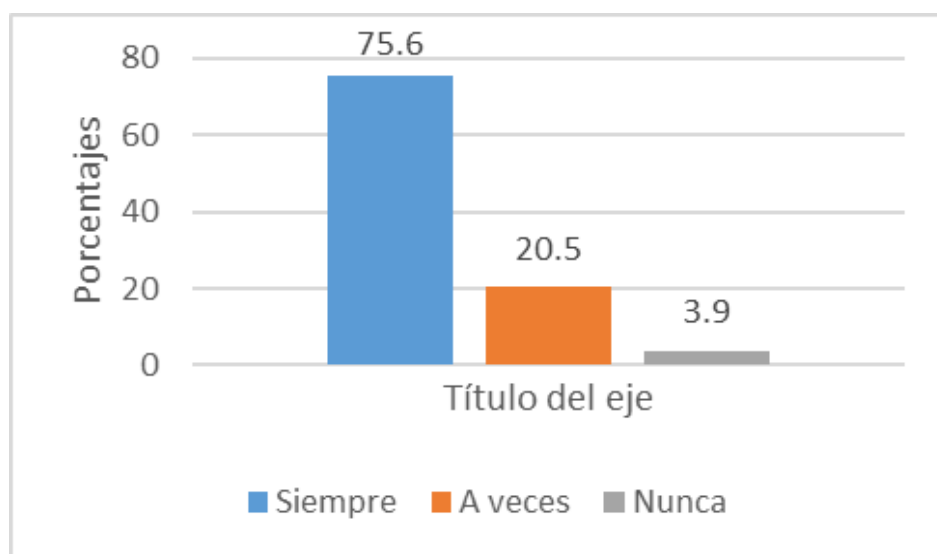


Figura 6. Gráfico de barras de pregunta 6

Interpretación.

El 75.6 % del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgar Rebagliati Martins manifestaron que siempre hay un puesto disponible, primero se realiza una convocatoria interna. El 20.5 % respondieron que a veces no sucede esta convocatoria interna primero y se hace directo una convocatoria abierta o pública. El 3.9 % respondieron que nunca convocan primero un proceso interno.

Tabla 9.

Pregunta 7. ¿Considera que existe un planeamiento para la selección de personal requerido en el servicio?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	51	65.4
A veces	26	33.3
Nunca	1	1.3
	78	100

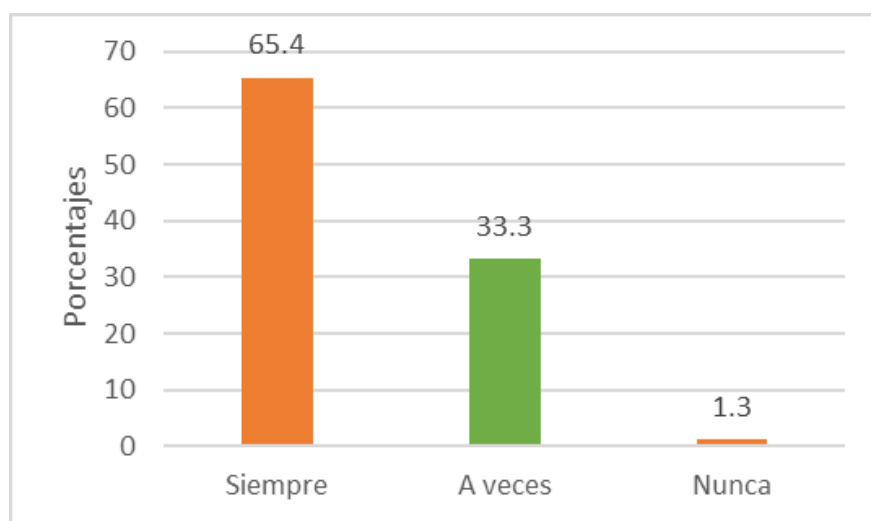


Figura 7. Gráfico de barras de pregunta 7

Interpretación.

El 65.4 % del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgar Rebagliati Martins manifestaron que siempre hay un planeamiento o previsión de personal requerido para el servicio. Un 33.3 % respondieron que a veces no existen planeamiento para la selección de personal y un 1.3 % respondieron que nunca existió un planeamiento para la selección de personal.

Tabla 10.

Pregunta 8. ¿Considera que el área de recursos humanos realiza investigación externa del mercado laboral especializado en sus convocatorias de selección para un puesto de trabajo?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	43	55.1
A veces	29	37.2
Nunca	6	7.7
	78	100

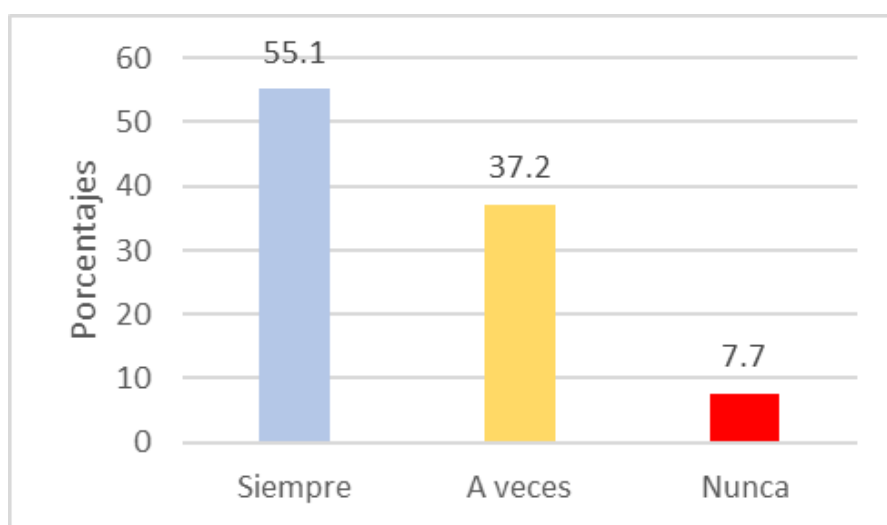


Figura 8. Gráfico de barras de pregunta 8

Interpretación.

El 55.1 % del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgar Rebagliati Martins manifestaron que siempre el área de recursos humanos realiza investigación externa del mercado laboral especializado en sus convocatorias. Un 37.2 % respondieron que a veces el área de recursos humanos realiza investigación externa del mercado laboral y un 7.7 % respondieron que nunca realizan una investigación externa.

Tabla 11.

Pregunta 9. ¿El personal de enfermería llena correctamente todos los formularios relacionados a sus labores?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	69	88.5
A veces	9	11.5
Nunca	0	0
	78	100

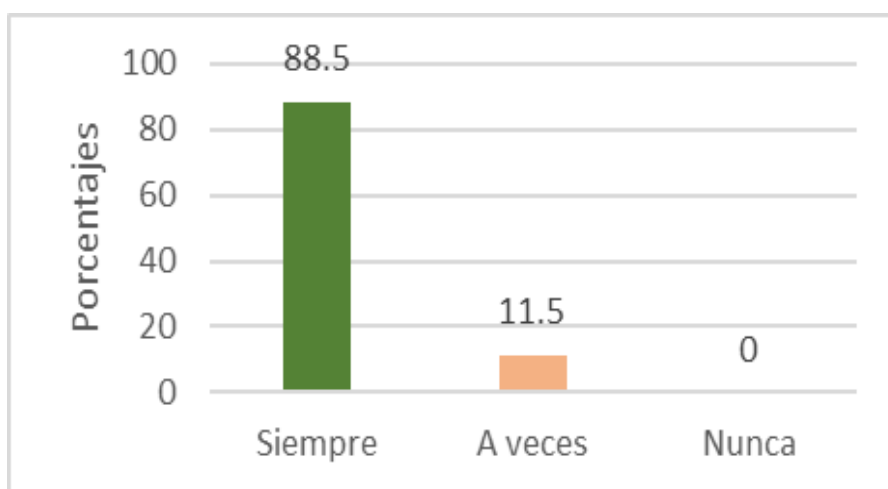


Figura 9. Gráfico de barras de pregunta 9

Interpretación.

El 88.5 % del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgar Rebagliati Martins manifestaron que siempre el personal de emergencia llena correctamente todos los formularios relacionados a sus labores. Un 11.5 % respondieron que a veces no llenan correctamente todos los formularios relacionados a sus labores.

Tabla 12.

Pregunta 10. ¿El personal de enfermería muestra iniciativa en sus acciones?

ESCALA 10	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	73	93.6
A veces	5	6.4
Nunca	0	0
	78	100

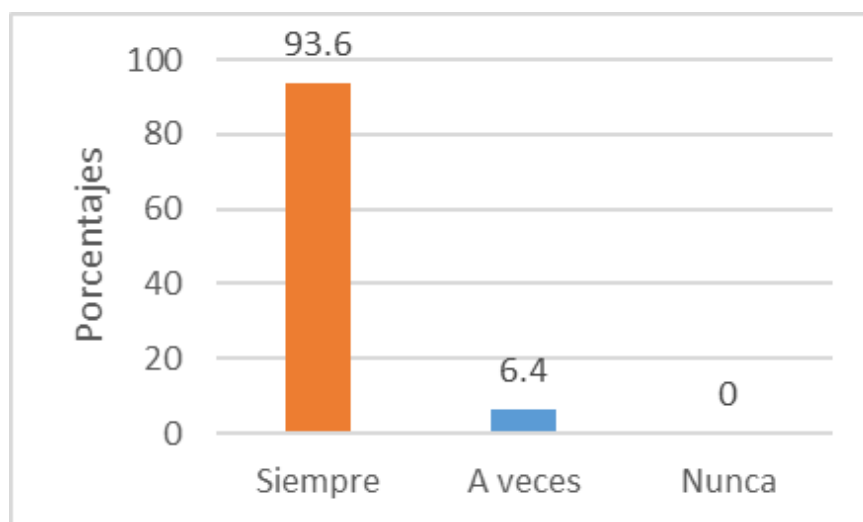


Figura 10. Gráfico de barras de pregunta 10

Interpretación.

El 93.6 % del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgar Rebagliati Martins manifestaron que siempre el personal de emergencia muestra iniciativa en sus acciones. Un 6.4 % respondieron que a veces el personal de emergencia muestra iniciativa en sus acciones.

Tabla 13.

Pregunta 11. ¿El personal de enfermería maneja las herramientas tecnológicas de manera adecuada?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	75	96.2
A veces	3	3.8
Nunca	0	0
	78	100

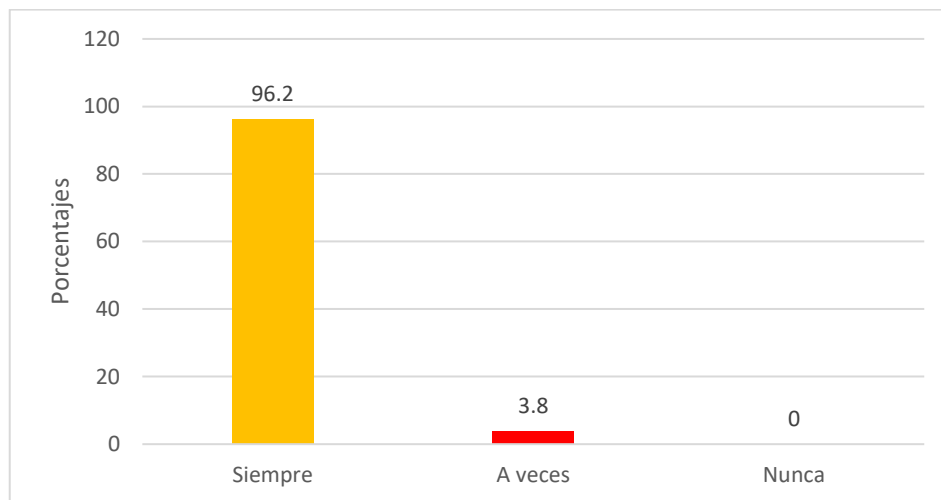


Figura 11. Gráfico de barras de pregunta 11

Interpretación.

El 96.2 % del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgar Rebagliati Martins manifestaron que siempre manejan las herramientas tecnológicas de manera adecuada.

Un 3.8 % respondieron que a veces no manejan las herramientas tecnológicas de manera adecuada

Tabla 14.

Pregunta 12. ¿El personal de enfermería se maneja con ética y humanismo en la atención y cuidado de los usuarios o pacientes?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	71	91
A veces	7	9
Nunca	0	0
	78	100

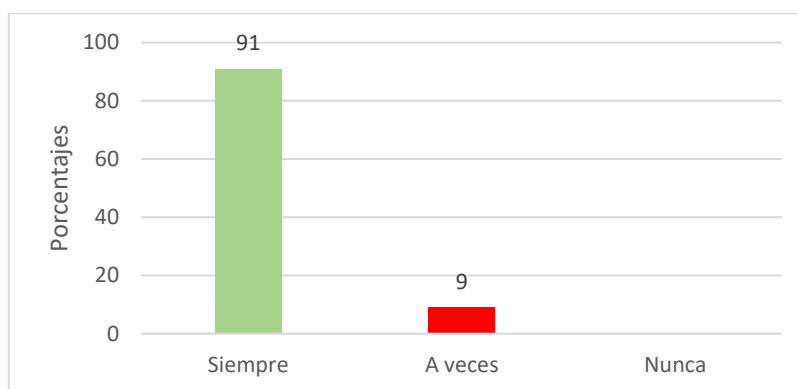


Figura 12. Gráfico de barras de pregunta 12

Interpretación.

El 91.0 % del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgar Rebagliati Martins manifestaron que siempre se manejan con ética y humanismo en la atención y cuidado de los usuarios o pacientes.

Un 9.0 % respondieron que a veces no manejan con ética y humanismo la atención y cuidado a los pacientes.

Tabla 15.

Pregunta 13. ¿El personal de enfermería mantiene relaciones adecuadas y productivas con sus compañeros?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	75	96.2
A veces	3	3.8
Nunca	0	0
	78	100

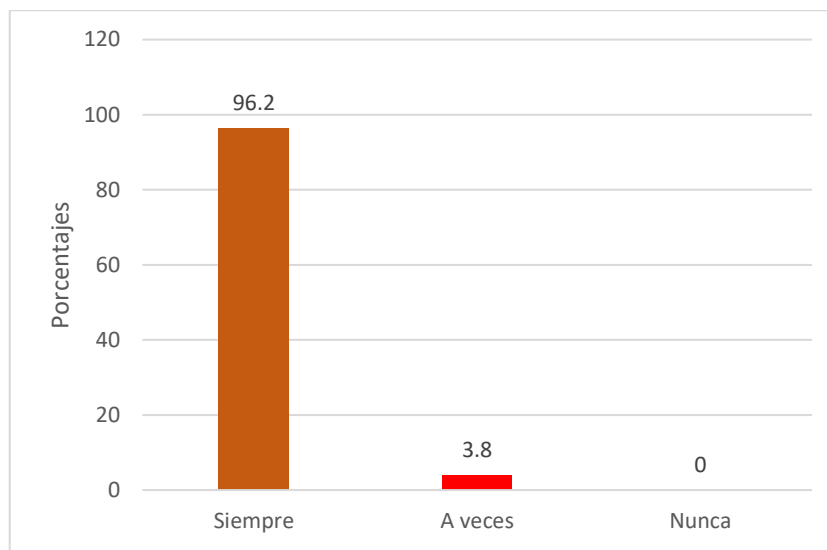


Figura 13. Gráfico de barras de pregunta 13

Interpretación.

El 96.2 % del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgar Rebagliati Martins manifestaron que siempre mantienen relaciones adecuadas y productivas con sus compañeros.

Un 3.8 % respondieron que a veces no mantienen relaciones adecuadas y productivas con sus compañeros.

Tabla 16.

Pregunta 14. ¿El personal de enfermería siempre termina sus labores diarias, aunque requiera un poco más de tiempo?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	63	80.8
A veces	14	17.9
Nunca	1	1.3
	78	100

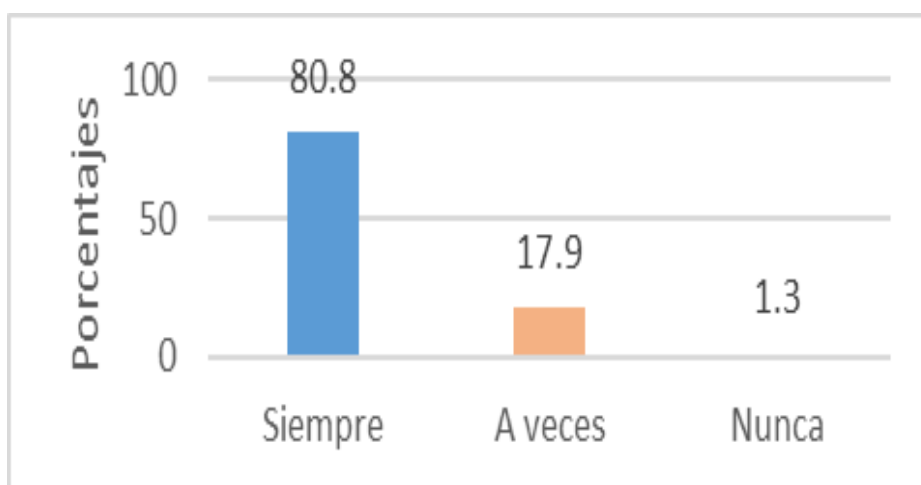


Figura 14. Gráfico de barras de pregunta 14

Interpretación.

El 80.8 % del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgar Rebagliati Martins manifestaron que siempre terminan sus labores diarias, aunque requiera un poco más de tiempo.

Un 17.9 % respondieron que a veces no terminan sus labores diarias y el 1.3 % respondieron que nunca terminan sus labores diarias.

Tabla 17.

Pregunta 15. ¿El personal de enfermería no tiene problemas cuando se le solicita una nueva tarea o acción?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	47	60.3
A veces	25	32.1
Nunca	6	7.6
	78	100

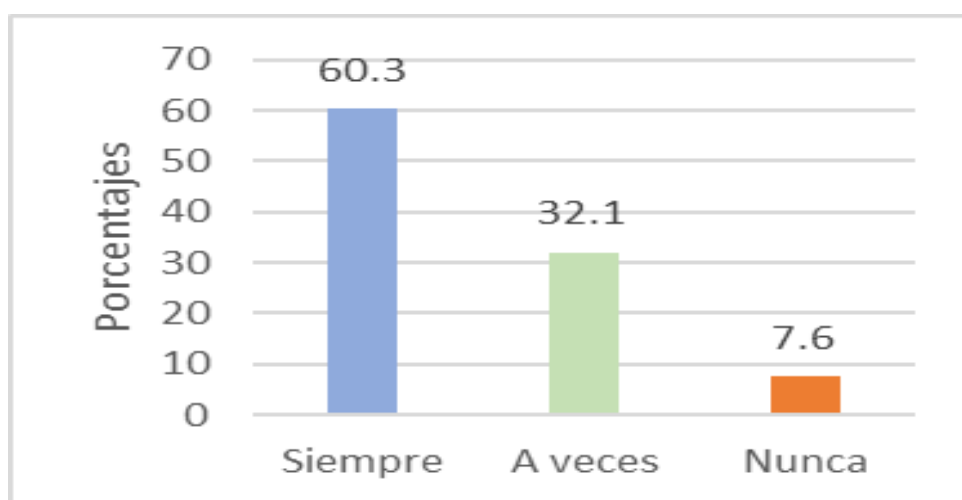


Figura 15. Gráfico de barras de pregunta 15

Interpretación.

El 60.3 % del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgar Rebagliati Martins manifestaron que siempre no tiene problemas cuando se le solicita una nueva tarea o acción.

Un 32.2 % respondieron que a veces no tienen problemas cuando se les solicita una nueva tarea o acción y el 7.6 % respondieron que nunca aceptan una nuevas tareas o acción

Tabla 18.

Pregunta 16. ¿El personal de enfermería siempre busca desempeñar funciones nuevas para incrementar sus capacidades?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	61	78.2
A veces	15	19.2
Nunca	2	2.6
	78	100

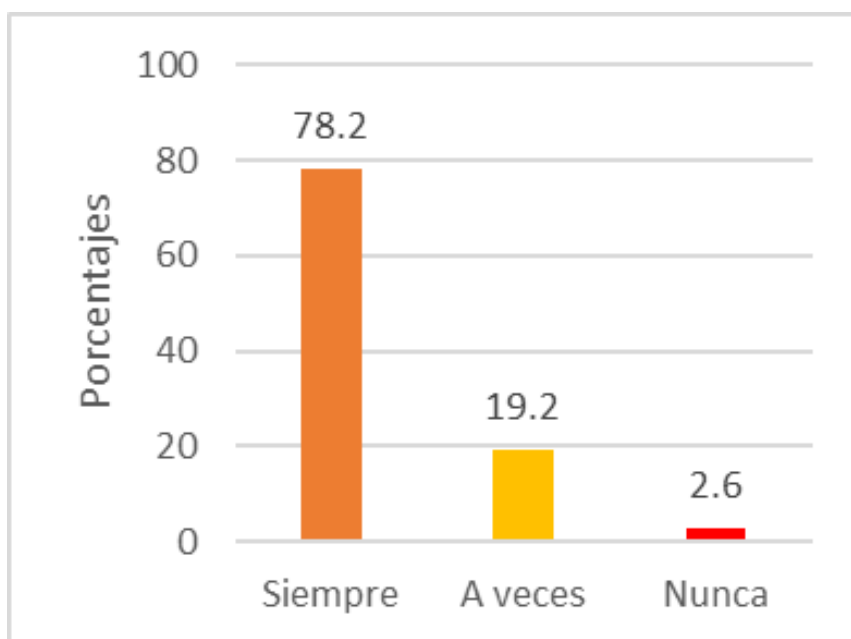


Figura 16. Gráfico de barras de pregunta 16

Interpretación.

El 78.2 % del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgar Rebagliati Martins manifestaron que siempre busca desempeñar funciones nuevas para incrementar sus capacidades.

Un 19.2 % respondieron que a veces buscan desempeñar funciones nuevas para incrementar sus capacidades y el 2.6 % respondieron que nunca buscan desempeñar funciones nuevas para incrementar sus capacidades.

4.2. Resultados inferenciales.

4.2.1. Método estadístico para la contratación de las hipótesis.

Para contrastar las hipótesis de la presente tesis, se abordó primero la definición de la técnica estadística a utilizar, a través de la prueba de normalidad o normalización de las variables (a través de pruebas de normalidad), estableciéndose que corresponde a la técnica estadística No paramétricas de escala ordinal, definiéndose el uso del coeficiente Rho de Spearman para observar el grado de relación o correlación de las variables de estudio la Administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del hospital Edgardo Rebagliati Martins en el año 2019.

4.2.2. Pruebas de normalidad.

Para la normalización de las variables, por ser una muestra mayor a 50 elementos, utilizaremos las pruebas de normalidad de Kolmorov-Smirnov

Las hipótesis de contraste fueron:

a) H0: La variable administración de recursos humanos y el desempeño laboral sigue una distribución normal.

H1: La variable administración de recursos humanos y el desempeño laboral NO sigue una distribución normal.

Tabla 19.
Prueba de Normalidad

Variables	Kolmorov - Smirnov			Shapiro - Wilk		
	Estadístico	G l.	Sig.	Estadístico	G l.	Sig.
Administración de recursos humanos	0,116	78	0,020	0,985	78	0,45
Desempeño laboral	0,121	78	0,048	0,943	78	0,18

b) N.S. = 0,05

- c) La variable 1 Administración de recursos humanos y la variable 2 desempeño laboral, observamos en el cuadro de Kolmorov – Smirnov la columna Sig. Son menores que 0,05 por lo cual se rechaza la H0, hipótesis nula y se acepta la H1, hipótesis alterna.
- d) De lo evaluado concluimos que la variable Administración de recursos humanos y el Desempeño laboral no se comporta como una distribución normal, por lo que se decide aplicar la prueba No paramétrica de escala ordinal Rho de Spearman, a todas las hipótesis de trabajo propuestas.

4.2.3. Resultados de las hipótesis propuestas.

4.2.3.1. Hipótesis general.

H0: No existe relación directa entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2019.

Hi: Si existe relación directa entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2019.

Tabla 20.

Resultado: de Rho de Spearman para la hipótesis general

			Administración de Recursos Humanos	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Administración de Recursos Humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,697**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

Conclusión:

Como la Sig. bilateral o $p = 0,000 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, se evidencia que existe una relación significativa entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2019. El coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,687 nos indica que la correlación es directa, positiva y moderada entre las dos variables.

4.2.3.2. Hipótesis específica 1

Existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2019.

H0: No existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2019.

H1: Si existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2019

Tabla 21.

Resultado: de Rho de Spearman para la hipótesis específica 1

			Gestión de Recursos Humanos	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Gestión de Recursos Humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	78	78
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	78	78

Conclusión:

Como la Sig. bilateral o $p= 0,001 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, se evidencia que existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2019. El coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,705 nos indica que la correlación es directa, positiva y moderada entre las dos variables.

4.2.3.3. Hipótesis específica 2

Existe relación directa entre el reclutamiento del personal y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2019.

H0: No existe relación directa entre el reclutamiento de personal y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2019.

H1: Si existe relación directa entre el reclutamiento de personal y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2019.

Tabla 22.

Resultado: de Rho de Spearman para la hipótesis específica 2

		Reclutamiento de personal	Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Reclutamiento de personal	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,659**	
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,659**	
		Sig. (bilateral)	1,000	
	N		78	78
	N		78	78

Conclusión:

Como la Sig. bilateral o $p = 0,000 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, se evidencia que existe una relación significativa entre el reclutamiento de personal y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2019. El coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,659 nos indica que la correlación es directa, positiva y moderada entre las dos variables de estudio.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de Discusión de Resultados

La hipótesis general de la investigación fue establecer si existe relación directa entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, 2019, el resultado encontrado nos indica que si existe una relación significativa entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2019, medido a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,687 el cual nos indica que la correlación es directa, positiva y moderada entre las dos variables. La significancia se comprueba a través de la Sig. bilateral o $p = 0,000 < 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Este resultado hallado, guarda similitud con los encontrados por Valentín (2017) quien su investigación sobre “Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016”, en Lima, concluye que hay una influencia altamente significativa de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en la institución estudiada. También Chacaltana (2015) en su investigación sobre la “Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del Servicio de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP” en Lima, concluyó que existe una relación significativa entre las variables de estudio lo que implica que, si existe una mejor gestión de los recursos humanos, mejor será la calidad en el servicio de la institución. El estudio de Machuca (2016) sobre los “Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el Hospital I EsSalud - Tingo María 2014”, señaló en sus resultados que los determinantes del trabajo presentan una relación directa y positiva con el desempeño laboral.

Si evaluamos los resultados hallados en estudios similares en el ámbito internacional podemos citar los encontrados por Alava y Gómez (2016) que en su tesis “Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, en Guayaquil, Ecuador, concluye que la administración de los subsistemas de Talento Humano; Clasificación de Puestos, Planificación, Selección de Personal, Formación y Capacitación, Evaluación de Desempeño, influyen en el desempeño laboral de la institución en estudio. Chiang y San Martín (2015) en su tesis “Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano” en Chile, según la evaluación la mayoría de los encuestados presentaron un desempeño en un nivel alto y una satisfacción labora alta, concluyendo que existe una correlación estadísticamente significativa entre las variables de estudio, el estudio de Molina, et. al. (2016) “Gestión del talento humano en salud pública. Un análisis en cinco ciudades colombianas, 2014” sus resultados son similares los estudios anteriores.

De la comparación de los resultados hallados en el presente estudio con los hallados en estudios similares tanto en el ámbito nacional e internacional, podemos concluir que se corrobora la hipótesis planteada, porque existe correlación positiva directa entre la administración de Recursos Humanos y el desempeño laboral, es decir a mayor o mejor gestión o administración de los recursos humanos se produce un mejor o mayor desempeño laboral, por lo que se sostiene que esta relación es directa y positiva.

En cuanto a los resultados de las hipótesis específicas, puedo manifestar que sucede similar comportamiento que la hipótesis general, tienen relación de moderada a alta, directa y positiva y tienen alta significancia.

VI. CONCLUSIONES

- 1) Se determinó que existe una relación significativa entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2019, por cuanto la Sig. bilateral o $p= 0,000 < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_i) y su coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,687 nos indica que la correlación es directa, positiva y moderada entre las dos variables.
- 2) Se estableció que existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2019. Considerando que la Sig. bilateral o $p= 0,001 < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), así mismo se evidencia esta relación a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,705 el cual indica que existe una correlación directa, positiva y moderada entre las dos variables.
- 3) Se estableció que existe una relación significativa entre el reclutamiento de personal y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia adultos del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2019 por cuanto la Sig. bilateral o $p= 0,000 < 0,05$ determina que se rechace la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_2), así mismo el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,659 nos indica que la correlación es directa, positiva y moderada entre las dos variables de estudio.

VII. RECOMENDACIONES

- 1) Continuar desarrollando la política de administración de recursos humanos, que es el recurso más sensible, valioso y estratégico en el servicio de emergencia adultos del hospital Edgardo Rebagliati Martins, por cuanto su relación e impacto es directo y positivo en el desempeño laboral del personal de enfermeras, cuyo efecto final es contar con un servicio de calidad y eficiente.
- 2) Gestionar estratégicamente los recursos humanos del servicio de enfermeras en el área de emergencia adultos del hospital Edgardo Rebagliati Martins 2019, por cuanto tiene estrecha relación directa con el mejoramiento del desempeño laboral de este personal en el servicio.
- 3) Establecer un procedimiento técnico riguroso para el reclutamiento de personal de enfermería para el área de emergencia adultos del hospital Edgardo Rebagliati Martins, considerando que este proceso permitirá seleccionar minuciosamente con personal calificado, con buena actitud y disposición para mejorar el desempeño de esta área estratégica en la atención de emergencias del Hospital.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alava Loor, M. y Gómez Valverde, K. (2016) *Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014. Diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de Capacitación y Selección.* Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Arias, E. (2010). *Procedimiento para el análisis de gestión administrativa.* Universidad del Oriente. Anzoátegui. Venezuela.
- Berru Ushiñahua, M. y Córdova Hernandez, M. (2018) *La gestión de los recursos humanos y su influencia en el desempeño laboral de los colanoradores en la empresa AGROINDUSTRIAS E INVERSIONES DARVIGIEL E.I.R.L.* Ciudad de Tarapoto 2014.
- Bustamante Barturen, N. y Rafael Pachamora, E. (2020) Universidad Cesar Vallejo, “*Gestión de recursos humanos y su relación con el desempeño de los servidores públicos de la Municipalidad de Morales ,2020*” <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52197>
- Cadillo Sigueñas, E. (2017) “*Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016*”. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5443>
- Centeno Lagos, M., Pérez Rosales, R y Rivas Peralta, Y., (2017) Universidad Nacional Autónoma de Managua en su tesis “*Incidencia de la administración de recursos humanos en el desempeño laboral del Instituto Politécnico de Estelí – IPE en el primer semestre 2016*” <http://repositorio.unan.edu.ni/4456/>
- Dessler Gary (2009). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano* (pp. 184-185). México: Pearson Educación. https://www.academia.edu/34933506/2009_ADMINISTRACION_recursos_humanos_pdf

- Chacaltana Ayerve, R. (2016) *Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del Servicio de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP*. Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1430>
- Chiang Vega, M. y San Martín Neira, N. (2015) *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano* Chile. Rev. Cienc Trab. vol.17 no.54 Santiago dic. 2015. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492015000300001&script=sci_arttext.
- Chiavenato, I. (2017) *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. Décima edición McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. España. Traducido de la novena edición de Recursos humanos—O capital humano das organizações. Copyright © 2009 por Elsevier Editora Ltda; Rio de Janeiro, Brasil. ISBN: 978-85-352-3318-6
- Elers Mastrapa, Y., y Gibert Lamadrid, M. (2016) *Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales*. Revista cubana de enfermería. Volumen 32, Número 4. Cuba.
- EOI Escuela de Organización Industrial España (2018) *Gestión de recursos humanos*. Escuela de Organización Industrial. Ministerio de industria, comercio y turismo. España.
- EOI Escuela de Organización Industrial España (2018) *La formación y el desarrollo de los recursos humanos*. Escuela de Organización Industrial. Ministerio de industria, comercio y turismo. España.
- ESAN (2016) *El reclutamiento de los recursos humanos*. Conexión ESAN. Perú. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/el-reclutamiento-de-los-recursos-humanos/>.
- Hernández Sampieri, R., y Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metología de la Investigación* (6ta. ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

- IMF (2018) *Desarrollo de los recursos humanos en el área de Salud*. Juan Carlos Barceló Profesor de los Master en Dirección de Recursos Humanos y MBA de IMF Business School. España.
- Luna Huamán, R. (2017) Universidad César Vallejo. “*La administración de recursos humanos y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C. ubicado en el distrito de El Cercado de Lima, 2017*” <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3291>
- Llagas Chafloque, M. (2017) *Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015*. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8660>
- Louffat, E. (2015). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. 4ta. ed. Argentina: Editorial Cengage Learning Argentina.
- Soria Machuca, S. (2016) *Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el Hospital I EsSalud - Tingo María 2014*, Universidad de Huánuco, Perú. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/280>
- Medina Gonzalez, I. y Valcárcel Isquierdo, N. (2016) *Superación profesional del licenciado en Enfermería para la solución de problemas en su desempeño profesional pedagógico*. Rev. Educ Med Super vol.30 no.1 Ciudad de la Habana ene.-mar. 2016. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412016000100014.
- Ministerio de Salud (2018). *Mejorar el desempeño del personal de salud para una atención de calidad. Programa de Apoyo a la Reforma del Sector Salud PARSALUD II*. Lima, Perú.
- Molina-Marím, G., Oquendo- Lozano, T., Rodríguez-Garzón, S., Montoya-Gómez, N., Vesga-Gómez, C., Lagos-Campos, N., Almanza-Payares, R., Chavarro-Medina, M., Goenaga-Jiménez, E., y Arboleda-Posada, G. (2016). *Gestión del talento humano en salud pública. Un análisis en cinco ciudades*

colombianas, 2014. Rev. Gerencia Y Políticas De Salud, 15(30). Recuperado de: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-30.gtsp>.

Ñaupas, H., Mejía, E. Novoa, E. y Villagómez, A. (2013) *Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis*. 3era edición. Perú.

Robbins, S. y Coulter, M. (2014) *Administración*. Decimosegunda edición. Editorial Pearson educación de México.

ULPGC (2018) *Estrategias de gestión- La Coordinación*. Universidad de las Palmas de Gran Canaria. España. recuperado de: http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/38/38189/tema_1_estrategias_de_gestion__la_coordinacion.pdf.

Valentín Rodríguez, H. (2017) *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016*, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.

<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2108>

Varela, O. y Salgado, E. (2010) *El desempeño de los individuos en las organizaciones*. Primera edición. Edición IESA. Caracas, Venezuela.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA ADULTOS, DEL HOSPITAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, 2019

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la administración de recursos humanos y el desempeño Laboral del personal de Enfermería que labora en Emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño Laboral del personal de Enfermería que labora en Emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre el reclutamiento del personal y el desempeño Laboral del personal de Enfermería que labora en Emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar qué relación existe entre la administración de recursos humanos y el desempeño Laboral del personal de Enfermería que labora en Emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2019.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el desempeño Laboral del personal de Enfermería que labora en Emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2019.</p> <p>Establecer la relación que existe entre el reclutamiento del personal y el desempeño Laboral del personal de Enfermería que labora en Emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2019.</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación directa entre la administración de recursos humanos y el desempeño Laboral del personal de Enfermería que labora en Emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2019.</p> <p>Hipótesis específicas Existe una relación directa entre la gestión de recursos humanos y el desempeño Laboral del personal de Enfermería que labora en Emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2019</p> <p>Existe una relación directa entre el reclutamiento del personal y el desempeño Laboral del personal de Enfermería que labora en Emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2019.</p>	<p>V.1: Administración de Recursos Humanos</p> <p>V.2: Desempeño Laboral</p>	<p>Gestión de recursos humanos</p> <p>Reclutamiento del personal</p> <p>Desempeño de tareas</p> <p>Desempeño contextual</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Método: Hipotético-Deductivo</p> <p>Diseño: No experimental Corte transversal</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptivo, correlacional</p> <p>Población: 78</p> <p>Muestra: Censal 78.</p> <p>Técnica: La Encuesta</p> <p>Instrumento(s): Cuestionario</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Medición
V1: Administración de Recursos Humanos	Gestión de recursos humanos	Planeación	1,2,3,4,5,6,7	Escala Likert 1=Siempre 2=A veces 3=Nunca
		Organización		
		Desarrollo		
		Coordinación		
		Control		
	Reclutamiento del personal	Investigación interna de necesidades	8,9,10,11,12	
		Planeación de personal		
Investigación externa del mercado				
V2: Desempeño Laboral	Desempeño de tareas	Administración	1,2,3,4,5,6	Escala Likert 1=Siempre 2=A veces 3=Nunca
		Comunicación		
		Trabajo con materiales		
		Trabajo con tecnología		
		Trabajo con personas		
	Desempeño contextual	Relaciones interpersonales	7,8,9,10,11,12	
		Tareas		
		Contexto organizacional		
		Adaptación e innovación		

Anexo 3: Instrumentos de investigación

Cuestionario

Instrucciones: Leer detenidamente las preguntas y contestar con sinceridad, la encuesta es totalmente anónima y confidencial.

I. Administración de recursos humanos

N	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
Gestión de recursos humanos				
1	¿Se tiene un plan de acción cuando hay una ausencia laboral de alguno de los compañeros?			
2	¿Se han establecido manuales de operaciones o procesos dentro del área?			
3	¿Considera que hay una buena organización de tiempo y funciones en su área?			
4	¿Se recibe capacitaciones constante relacionadas a sus funciones?			
5	¿Considera que hay una preocupación del desarrollo profesional del personal en su área?			
6	¿Existe una buena coordinación entre las áreas o servicios?			
7	¿Hay una supervisión constante del cumplimiento de sus funciones?			
Reclutamiento del personal				
8	¿Cuándo existe un puesto disponible se hace primero una convocatoria interna antes que externa?			
9	¿Se le consulta al personal de los que hace falta o de las herramientas o acciones que necesitan para un mejor desempeño de sus funciones?			
10	¿Considera que existe un planeamiento para la selección de personal requerido en el servicio.?			
11	¿Considera que hay un plan de desarrollo de los servicios y un plan de selección de personal a mediano plazo?			

12	¿Considera que el área de recursos humanos realiza investigación externa del mercado laboral especializado en sus convocatorias de selección para un puesto de trabajo?			
----	---	--	--	--

II. Desempeño laboral

N	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
Desempeño de tareas				
1	El personal de enfermería llena correctamente todos los formularios relacionados a su labores			
2	El personal de enfermería maneja se dirige a sus superiores de manera adecuada			
3	El personal de enfermería muestra iniciativa en sus acciones			
4	El personal de enfermería demuestra destreza en el manejo de los distintos materiales relacionados a su labores			
5	El personal de enfermería maneja las herramientas tecnológicas de manera adecuada			
6	El personal de enfermería se maneja con ética y humanismo en la atención y cuidado de los usuarios o pacientes			
Desempeño contextual				
7	El personal de enfermería mantiene relaciones adecuadas y productivas con sus compañeros			
8	El personal de enfermería maneja un respecto adecuado ante sus superiores			
9	El personal de enfermería siempre termina su labores diarias aunque requiera un poco más de tiempo			
10	El personal de enfermería participa de las diferentes campañas de la institución			
11	El personal de enfermería no tiene problemas cuando se le solicita una nueva tarea o acción.			
12	El personal de enfermería siempre busca desempeñar funciones nuevas para incrementar sus capacidades			

Anexo 4: Validez de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO VARIABLE INDEPENDIENTE: administración de recursos humanos

N	Ítems	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Gestión de recursos humanos				
1	¿Se tiene un plan de acción cuando hay una ausencia laboral de alguno de los compañeros?	✓	/	/
2	¿Se han establecido manuales de operaciones o procesos dentro del área?	/	/	/
3	¿Considera que hay una buena organización de tiempo y funciones en su área?	/	/	/
4	¿Se recibe capacitaciones constante relacionadas a sus funciones?	/	/	/
5	¿Considera que hay una preocupación del desarrollo profesional del personal en su área?	/	/	/
6	¿Existe una buena coordinación entre las áreas o servicios?	/	/	/
7	¿Hay una supervisión constante del cumplimiento de sus funciones?	/	/	/
Reclutamiento del personal				
8	¿Cuándo existe un puesto disponible se hace primero una convocatoria interna antes que externa?	/	/	/
9	¿Se le consulta al personal de los que hace falta o de las herramientas o acciones que necesitan para un mejor desempeño de sus funciones?	/	/	/
10	¿Considera que existe un planeamiento para la selección de personal requerido en el servicio.?	/	/	/
11	¿Considera que hay un plan de desarrollo de los servicios y un plan de selección de personal a mediano plazo?	/	/	/
12	¿Considera que el área de recursos humanos realiza investigación externa del mercado laboral especializado en sus convocatorias de selección para un puesto de trabajo?	/	/	/

VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño laboral

N	Ítems	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Desempeño de tareas				
1	El personal de enfermería llena correctamente todos los formularios relacionados a su labores	/	/	/
2	El personal de enfermería maneja se dirige a sus superiores de manera adecuada	/	/	/
3	El personal de enfermería muestra iniciativa en sus acciones	/	/	/
4	El personal de enfermería demuestra destreza en el manejo de los distintos materiales relacionados a su labores	/	/	/
5	El personal de enfermería maneja las herramientas tecnológicas de manera adecuada	/	/	/
6	El personal de enfermería se maneja con ética y humanismo en la atención y cuidado de los usuarios o pacientes	/	/	/
Desempeño contextual				
7	El personal de enfermería mantiene relaciones adecuadas y productivas con sus compañeros	/	/	/
8	El personal de enfermería maneja un respecto adecuado ante sus superiores	/	/	/
9	El personal de enfermería siempre termina su labores diarias aunque requiera un poco más de tiempo	/	/	/
10	El personal de enfermería participa de las diferentes campañas de la institución	/	/	/
11	El personal de enfermería no tiene problemas cuando se le solicita una nueva tarea o acción.	/	/	/
12	El personal de enfermería siempre busca desempeñar funciones nuevas para incrementar sus capacidades	/	/	/

Nota: Se dice suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

✓ = SI y, X =NO

- 1) Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2) Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- 3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso exacto y directo.

Observaciones (Precisar si hay suficiencia SI/NO): Si
Apellidos y Nombres del validador: Dr. (Mag) Mstro. Barrantes Rios Edmundo
Especialidad del validador: Ingeniería Industrial
DNI: 25651955

Fecha: 15/03/2021

Firma del validador: 

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO
VARIABLE INDEPENDIENTE: administración de recursos humanos

N	Ítems	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Gestión de recursos humanos				
1	¿Se tiene un plan de acción cuando hay una ausencia laboral de alguno de los compañeros?	✓	✓	✓
2	¿Se han establecido manuales de operaciones o procesos dentro del área?	✓	✓	✓
3	¿Considera que hay una buena organización de tiempo y funciones en su área?	✓	✓	✓
4	¿Se recibe capacitaciones constante relacionadas a sus funciones?	✓	✓	✓
5	¿Considera que hay una preocupación del desarrollo profesional del personal en su área?	✓	✓	✓
6	¿Existe una buena coordinación entre las áreas o servicios?	✓	✓	✓
7	¿Hay una supervisión constante del cumplimiento de sus funciones?	✓	✓	✓
Reclutamiento del personal				
8	¿Cuándo existe un puesto disponible se hace primero una convocatoria interna antes que externa?	✓	✓	✓
9	¿Se le consulta al personal de los que hace falta o de las herramientas o acciones que necesitan para un mejor desempeño de sus funciones?	✓	✓	✓
10	¿Considera que existe un planeamiento para la selección de personal requerido en el servicio?	✓	✓	✓
11	¿Considera que hay un plan de desarrollo de los servicios y un plan de selección de personal a mediano plazo?	✓	✓	✓
12	¿Considera que el área de recursos humanos realiza investigación externa del mercado laboral especializado en sus convocatorias de selección para un puesto de trabajo?	✓	✓	✓

VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño laboral

N	Ítems	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Desempeño de tareas				
1	El personal de enfermería llena correctamente todos los formularios relacionados a su labores	✓	✓	✓
2	El personal de enfermería maneja se dirige a sus superiores de manera adecuada	✓	✓	✓
3	El personal de enfermería muestra iniciativa en sus acciones	✓	✓	✓
4	El personal de enfermería demuestra destreza en el manejo de los distintos materiales relacionados a su labores	✓	✓	✓
5	El personal de enfermería maneja las herramientas tecnológicas de manera adecuada	✓	✓	✓
6	El personal de enfermería se maneja con ética y humanismo en la atención y cuidado de los usuarios o pacientes	✓	✓	✓
Desempeño contextual				
7	El personal de enfermería mantiene relaciones adecuadas y productivas con sus compañeros	✓	✓	✓
8	El personal de enfermería maneja un respecto adecuado ante sus superiores	✓	✓	✓
9	El personal de enfermería siempre termina su labores diarias aunque requiera un poco más de tiempo	✓	✓	✓
10	El personal de enfermería participa de las diferentes campañas de la institución	✓	✓	✓
11	El personal de enfermería no tiene problemas cuando se le solicita una nueva tarea o acción.	✓	✓	✓
12	El personal de enfermería siempre busca desempeñar funciones nuevas para incrementar sus capacidades	✓	✓	✓

Nota: Se dice suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

✓ = SI, X =NO

- 1) Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2) Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- 3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso exacto y directo.

Observaciones (Precisar si hay suficiencia SI/NO): Si hay suficiencia
Apellidos y Nombres del validador: Dr. (Mag) Mstro. Orellana Paulino Bustos
Especialidad del validador: METODOLOGO
DNI: 40234321

Fecha: 20/03/21

Firma del validador: 

Anexo 5: Matriz de Datos

Fila Nº de encuesta son 78

Columnas: Nº de preguntas 24 items

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
2	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
5	1	2	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
6	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
7	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
8	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
11	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
12	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
13	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
14	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
18	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1
19	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
20	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
23	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
24	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
25	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	F	1	1	1
26	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
27	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
28	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
30	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
35	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1

38	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
41	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
47	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
48	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
49	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
56	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
57	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
59	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
60	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
63	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
65	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
66	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
68	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
70	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
71	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
72	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
74	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
75	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
76	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2
77	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
78	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2

Anexo 6: Propuesta de Valor

La propuesta de valor del presente estudio radica en la importancia estratégica y fundamental que tiene la Administración de los recursos humanos en los actuales momentos de competencia, en donde se ha potencializado los resultados que una organización necesita para permanecer vigente en su medio, a través del logro de un mejor desempeño de sus colaboradores. Los recursos humanos se han convertido en el eje sobre el cual descansa la calidad de la producción y servicio brindado y con mayor razón en instituciones en donde el servicio es a otras personas que necesitan un trato muy especial por los difíciles momentos en que su vida corre peligro como es, encontrarse en una sala de emergencia. Los colaboradores no desean solo incentivos económicos, sino, un mejor trato y cuidado de los aspectos higiénicos.