



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión del talento humano y la satisfacción laboral del
personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima
2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Bach. Godoy Ramos Celia Jenny

ASESOR:

Mg. Caycho Valencia Félix Alberto

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de prestaciones asistenciales

PERÚ – 2017

Página del jurado

Dr. Juan Méndez Vergaray
Presidente

Dra. Karen Zevallos Delgado
Secretario

Mgr. Feliz Alberto Valencia
Vocal

Dedicatoria

En primer lugar, como siempre lo tengo presente en cada momento de mi vida, a Dios de quien recibo todo, le ofrezco este trabajo que vino de su mano y quiero que vuelva a Él, para que cada una de las letras y números en su contenido sean muy bien recibidas por quien acceda a este y le sea beneficioso.

Dedico también este trabajo a mi hijo Gianpier, quien siempre fue la inspiración de todos mis logros y la motivación para cada uno de mis esfuerzos que siempre le pongo a todo lo que hago.

A mis padres Marcelino y Nieves, los que no solo me dieron la vida, sino también todo su respaldo durante todo el tiempo en mis estudios y supieron inculcar en mí el valor que tiene la superación personal.

Agradecimiento

Quiero dar gracias a Dios porque siempre ilumina mi entendimiento y me bendice en todos mis actos, por su misericordiosa providencia, permitiéndome llegar a culminar exitosamente todas mis metas y especialmente por la culminación de este trabajo.

A mis profesores, los que supieron brindar todo de sí en todas y en cada una de sus clases, proporcionándome los conocimientos necesarios para el nivel y la exigencia del presente trabajo. Muy especialmente quiero agradecer al Mg. Félix Alberto Caycho Valencia, mi asesor de tesis.

A todos mis compañeros, por su participación activa, por su gran desenvolvimiento en cada una de sus presentaciones y su generosidad en compartir las experiencias vividas en cada una de sus instituciones de trabajo. En especial a aquel que no quiso ser mencionado.

Declaración de Autoría

Yo, Celia Jenny Godoy Ramos, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado, "Gestión del Talento Humano y Satisfacción del personal de Enfermería del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2016" presentada, en 180 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 07 de enero del 2017

Bach. Celia Jenny Godoy Ramos

DNI: 21526645

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: “Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016”, la que me permitirá, con su respectiva aprobación, obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

El documento consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones y Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos, los cuales tienen como finalidad demostrar la relación entre la gestión del talento humano con la satisfacción del personal de enfermería, para lograr la mejora en el servicio de enfermería en nuestra Institución.

En el desarrollo de la exposición se irán mostrando los términos que me facultarán demostrar la tesis, y recibiré con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, los que sumarán para mejorarla, deseando que al final sea de utilidad a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Por lo cual anhelo de mi parte, aparte del escrito que tienen en su poder, brindarles la mejor exposición y espero de parte de ustedes la ansiada aprobación

La autora.

Lista de contenido

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Lista de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	15
1.1 Antecedentes	19
1.1.1 Antecedentes nacionales	19
1.1.2 Antecedentes Internacionales	23
1.2 Fundamentación científica técnica o humanística	27
1.3 Justificación	50
1.4 Problema	52
1.5 Hipótesis	54
1.6 Objetivos	55
II. Marco metodológico	
2.1 Variables	58
2.2 Operacionalización de variables	58
2.3 Metodología	62
2.4 Tipo de estudio	62
2.5 Diseño	62
2.6 Población, muestra y muestreo	64
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	66
2.8 Métodos de análisis de datos	71
2.9 Consideraciones éticas	73

III. Resultados	75
3.1 Estadística Descriptiva	76
3.1.1. Resultados descriptivos de la variable	76
3.2 Contrastación de hipótesis	91
IV. Discusión	100
V. Conclusiones	105
VI. Recomendaciones	108
VII. Referencias bibliográficas	113
Apéndices	
Apéndice 1. Matriz de consistência	122
Apéndice 2. Cuestionarios Elaborados	125
Apéndice 3. Validaciones por Especialistas	129
Apéndice 4. Resultado de la prueba de Confiabilidad del instrumento	141
Apéndice 5. Informe de Validación de Aiken	143
Apéndice 6. Base de datos generales	144
Apéndice 7. Panel fotográfico	156
Apéndice 8. Resultado de Consistencializacion de los datos	158
Apéndice 9. Cartas de presentación	160
Apéndice 10. Modelo de consentimiento informado	164
Apéndice 11. Resultados de los gráficos de dispersión de la Hipótesis Específicas	165 165
Apéndice 12. Resultados de los datos sociodemográficos	169
Apéndice 13. Artículo científico	174

Lista de tablas

	Paginas	
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable Gestión del Talento Humano	60
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción Laboral	61
Tabla 3	Baremos de la variable gestión del talento humano	68
Tabla 4	Baremos de la variable satisfacción laboral	69
Tabla 5	Estadístico de fiabilidad de los instrumentos	71
Tabla 6	Descripción de los resultados del nivel de gestión del talento humano del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016	76
Tabla 7	Descripción de los resultados del nivel de gestión del talento humano de la dimensión planificación.	77
Tabla 8	Descripción de los resultados del nivel de gestión del talento humano de la dimensión organización	78
Tabla 9	Descripción de los resultados del nivel de gestión del talento humano de la dimensión gestión del empleo.	79
Tabla 10	Descripción de los resultados del nivel de gestión del talento humano de la dimensión dirección.	80
Tabla 11	Descripción de los resultados del nivel de gestión del talento humano de la dimensión control.	81
Tabla 12	Descripción de los resultados del nivel de satisfacción laboral del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2016.	82
Tabla 13	Descripción de los resultados del nivel de satisfacción laboral de la dimensión desempeño de tareas.	83
Tabla 14	Descripción de los resultados del nivel de satisfacción laboral de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.	84

Tabla 15	Descripción de los resultados del nivel de satisfacción laboral de la dimensión condiciones de trabajo.	85
Tabla 16	Descripción de los resultados del nivel de satisfacción laboral de la dimensión desarrollo personal.	86
Tabla 17	Descripción de los resultados del nivel de satisfacción laboral de la dimensión políticas administrativas.	87
Tabla 18	Descripción de los resultados del nivel de satisfacción laboral de la dimensión relación con la autoridad.	88
Tabla 19	Estadísticos de la variable gestión del talento Humano y Satisfacción del Personal y datos sociodemográficos	89
Tabla 20	Datos estadísticos gestión del talento y satisfacción laboral de las variables	90
Tabla 21	Correlaciones entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral	92
Tabla 22	Correlaciones entre la gestión del talento humano y el desempeño de tareas	94
Tabla 23	Correlaciones entre la gestión del talento humano y beneficios laborales y/o remunerativos	95
Tabla 24	Correlaciones entre la gestión del talento humano y condiciones físicas	96
Tabla 25	Correlaciones entre la gestión del talento humano y desarrollo personal	97
Tabla 26	Correlaciones entre la gestión del talento humano y políticas administrativas	98
Tabla 27	Correlaciones entre la gestión del talento humano y las relaciones con la autoridad	99

Lista de figuras

	Página
Figura 1 Organización de la Cooperación Técnica OPS/OMS, tomado de la Organización Panamericana de la Salud.	36
Figura 2 Sistema administrativo de gestión de recursos humanos.	37
Figura 3 Diagrama del diseño correlacional	63
Figura 4 Resultados de los porcentajes de la variable gestión del talento humano del Hospital Cayetano Heredia 2016.	76
Figura 5 Resultados del nivel de gestión del talento humano de la dimensión planificación	78
Figura 6 Resultados del nivel de gestión del talento humano de la dimensión organización.	79
Figura 7 Resultados del nivel de gestión del talento humano de la dimensión gestión del empleo.	79
Figura 8 Resultados del nivel de gestión del talento humano de la dimensión dirección.	80
Figura 9 Resultados del nivel de gestión del talento humano de la dimensión control.	81
Figura 10 Resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión desempeño de tareas.	83
Figura 11 Resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.	84
Figura 12 Resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión condiciones de trabajo	85

Figura 13 Resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión desarrollo personal.	86
Figura 14 Resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión políticas administrativas.	87
Figura 15 Resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión relación con la autoridad.	88
Figura 16 Campana de Gauss de la hipótesis general	93
Figura 17 Dispersión de la correlación entre la gestión del talento humano y Satisfacción laboral.	93

Resumen

La gestión del talento humano y sus procesos son factores importantes para trabajar en una entidad, ya que el recurso humano es elemento primordial en las organizaciones, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016.

La muestra es 93 enfermeras, seleccionada por muestreo probabilístico aleatorio simple; con enfoque cuantitativa de tipo básica, método hipotético deductivo, diseño no experimental, correlacional de corte trasversal. El cuestionario fue aplicado a través de unas encuestas, se realizó la validez del estudio con 3 expertos ($V\text{-Aiken}=1.00$), confiabilidad con alfa de Cronbach (gestión del talento de 0,818 y satisfacción laboral de 0,882). El análisis estadístico de los datos se obtuvieron mediante, SPSS 23, Excel, tablas y gráficos de barras.

Por variables se obtuvo como resultado que gestión del talento humano, está en un nivel regular, en satisfacción laboral está en un nivel medianamente satisfecho. Se determinó que si existe relación entre la variable gestión del talento humano y satisfacción laboral, con correlación moderada ($p=0.009$) por dimensiones de gestión del talento ($S=0,287$, $p=0,005$), ($S=0,323$, $p=0,002$), ($S=0,411$, $p=0,000$), ($S=0,226$, $p=0,029$), ($S=0,263$, $p=0,011$), con un nivel de significancia Rho de Spearman = 0,271 que demuestra una relación positiva. En la consistencialización, los datos perdidos=0

Palabras claves: Gestión del talento humano, satisfacción laboral, enfermeras

Abstract

The management of human talent and its processes is the most important factor to work in an entity, since the human resource is the primordial element in the organizations, reason why the present research work has as objective to determine the significant relation between the management of the human talent and the job satisfaction of the nursing staff of Hospital Cayetano Heredia, 2016.

The sample is 93 nurses, selected by simple random probabilistic sampling; with quantitative approach of basic type, deductive hypothetical method, non-experimental design, cross-sectional correlational. The questionnaire was applied through surveys, the study was validated with 3 experts (V-Aiken = 1.00), reliability with Cronbach's alpha (talent management of 0.818 and job satisfaction of 0.882). Statistical analysis of the data was obtained using SPSS 21, Excel, tables and bar graphs.

By variables was obtained as a result for human talent management, it is at a regular level, for job satisfaction is at a satisfied level. It was determined that, yes exist a relationship between the variable management of human talent and job satisfaction, with moderate correlation ($p = 0.009$) for talent management dimension ($S = 0.287$, $p = 0.005$), ($S = 0.323$, $p = 0.002$), ($S = 0.411$, $p = 0.000$), ($S = 0.226$, $p = 0.029$), ($S = 0.263$, $p = 0.011$), with a Spearman Rho level of significance = 0.271 which shows a positive relationship. In the consistencialization data lost = 0

Key words: Human talent management, job satisfaction, nurses

I. Introducción

Darle calidad a los servicios de salud ha tenido un enfoque global desde hace muchos años atrás, y existe además una política de mejora en estos servicios como premisa planteada en los años 90, desde la reunión de un congreso de salud en Rusia, que fue asumido por la Organización Mundial de la Salud para empezar a mejorar. Sin embargo y a pesar de ello, su implementación no da los frutos que se espera, VI Cátedra de Medicina (2003, p.1-10)

En el panorama latinoamericano, vemos que en el sector salud chileno, los problemas de gestión se reflejaban en una débil integración institucional, y ausencia de coordinación y complementariedad entre los niveles de atención y los recursos humanos, lo que se comprueba en bajos niveles de rendimiento, ausentismo, agudizado por malas remuneraciones, según Ministerio de Salud de Chile (2011).

Si miramos en el ámbito de los servicios hospitalarios de nuestro país, y a pesar de los de Alta Gerencia y el Programa de Desarrollo Gerencial, para la capacitación de los servidores de salud los avances son todavía insuficientes esfuerzos por la aplicación del sistema Servir en el sector salud.

El Hospital Cayetano Heredia tiene baja complejidad resolutive y de gestión en los servicios de salud, con relación a la categoría de un establecimiento de salud de nivel III, como son el desabastecimiento de insumos y equipos médicos, presentando también la disminución de incentivos laborales, la migración del personal asistencial a otras instituciones por mejoras económicas, aumento de la carga laboral por el crecimiento del número de usuarios externos, sobrepasando la capacidad de atención del hospital, todas estas carencias y necesidades multiplican los conflictos laborales, creando un malestar general a todo el equipo de salud, que también necesita un incremento de su recurso humano, tanto a nivel profesional como no-profesional y una capacitación especial para enfrentar esta situación problemática en la que atraviesa nuestra Institución.

En general se puede apreciar una escasa planificación estratégica, una inadecuada programación de actividades y muchos cargos que no están en función del trabajo en equipo, en su organización. Hay muchas divisiones organizacionales, que terminan en islas dentro del organigrama, niveles mal diseñados con jerarquías mal seleccionadas, que no tienen una dirección adecuada, ni la debida supervisión,

que hagan cumplir las responsabilidades, nivel inadecuado de liderazgos que sean competitivos y asertivos; tampoco existe la motivación necesaria ni la comunicación precisa a todo el personal asistencial, en gestión del empleo tampoco cuenta con una buena línea de carrera, en cuanto a control, este es casi nulo ya que contamos con unas supervisiones poco idóneas, que sean capaces de solucionar los problemas existentes.

Por todo esto se siente una falta de compromiso en la atención brindada al usuario externo, a pesar de que se haya avanzado en este afán de aplicar las reformas que vienen de un paquete estructurado por un Sistema Nacional de Salud, que, evidentemente está totalmente divorciado de las experiencias locales y propias de cada institución. En este contexto el problema se enfoca en la ineficiente gestión del talento humano que influye en la satisfacción del personal asistencial desmotivado por el deficiente sistema de información que existe, lo que genera la insatisfacción de los usuarios, que concurren diariamente a nuestra institución, la desactualización y la formación del talento humano que se refleja al momento de brindarle la atención requerida, escasos conocimientos de las políticas institucionales por parte del talento humano del área de salud que incide directamente en el desarrollo de los procesos administrativos. U. García, (2012)

Si las personas no se sienten plenas, ni satisfacen sus necesidades, y no encuentran sentido a lo que hacen, de manera que no se conectan con su trabajo en los niveles emocionales, sociales e intelectuales, no está por demás decir que no responderán de acuerdo a su rol, el mismo que es demandado por sus labores; frente a una deficiente infraestructura y la falta de condiciones en el trabajo, que es una causa eminente de insatisfacción, y por ende, poca motivación en el desarrollo de tus funciones, en muchas de sus áreas de atención; con salarios irrisorios que no corresponden a los niveles de competencia, jerarquías obtenidas por sus esfuerzos de superación, para beneficio personal, beneficiando indirectamente a los pacientes. Todos estos esfuerzos obtenidos mayormente por nuestros esfuerzos no son reconocidos y muchos menos retribuidos en escalafones de ascensos.

Contamos con una política administrativa, que no reúne los perfiles idóneos ya que muchos de ellos son poco sociables, sienten celos profesionales, coordinación poco asertiva causando tensión en el personal. Todo esto conlleva a una fuga de personal a otras instituciones por mejores beneficios, y si continúa trabajando, es un trabajador con pocas motivaciones intrínsecas, que son las motivaciones que hacen que las personas logremos mejores resultados.

Gestión del talento humano y satisfacción del usuario interno, en este marco de referencia que apunta al diseño de la estrategia, indica que, así como la institución realiza su planeamiento, la gente de igual manera planea significativamente el resultado de su gestión dentro de ella. Por tal razón, se necesita establecer un direccionamiento efectivo que conduzca a la implementación de satisfactores que enriquezcan el diario vivir de los trabajadores, ya que la gente quiere de su trabajo la oportunidad de hacerlo bien, con confianza, con respeto, en armonía con la organización, a través de su dirección, en un ambiente agradable y con cierto grado de autonomía; por ello espera interacciones satisfactorias con sus compañeros, un tratamiento justo, su trabajo bien remunerado, además de la oportunidad de llevar una vida razonable de la cual se sientan orgullosos de sus logros y siempre con la perspectiva de un constante aprender. Por tal motivo mi preocupación principal es dar aportes para mejorar la situación en el servicio de salud que se vive en nuestra Institución.

Este documento está conformado por siete capítulos a través de los cuales se respalda y desarrolla la investigación.

Iniciando con capítulo I, el marco referencial, que integra las argumentaciones teóricas, empíricas y contextuales, donde se establece toda la información que soporta esta investigación. Se establece el planteamiento del problema donde se inserta la pregunta de investigación, motivo de la misma, se instauran los objetivos, tanto el general como los específicos, asimismo las hipótesis.

En el capítulo II, explica detalladamente la metodología que se utilizó en la investigación de este estudio. En el capítulo III, se integran los resultados de la información generada; en tanto que en el apartado siguiente, capítulo IV se

organiza la discusión y análisis de los resultados a la luz del marco referencial, la pregunta de investigación, los objetivos y la metodología empleada. En el capítulo V Y VI, queda conformado por las conclusiones y recomendaciones, que se desprende de la discusión; para finalmente en el capítulo VII, integrar las referencias bibliográficas.

En este estudio, se lograron alcanzar las expectativas de lo planeado y se espera que sus resultados sean de utilidad a la institución para tomar las medidas pertinentes, tendientes a mejorar el cuidado humanizado de enfermería a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia y lograr el éxito de la institución.

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes nacionales

Meza, Matzumura y Gutiérrez (2015), su tesis fue la *“Satisfacción laboral en el Servicio de Rayos X de una institución privada de salud de Lima, Nivel III-4, 2015”*, la investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal y trabajó con una población conformada por 22 personas. Los resultados muestran, que el 59.1% fue de sexo femenino, mientras que un 40.9% fue de sexo masculino. El 77.3% tenía contrato a plazo fijo y los demás tenían: contrato por inicio de actividades (13.6%) y contrato por tiempo indeterminado (9.1%). Del total, 40.9% tenían un tiempo de trabajo mayor a 12 meses, 40.9% menor a 12 meses y 18.2 % menor a 6 meses, en general, el total de los entrevistados refirieron estar satisfechos con la supervisión, aunque, de acuerdo a los ítems relacionados a la dimensión de la supervisión, el 63.6% de los entrevistados refirieron estar satisfechos en cuanto a las relaciones personales con sus superiores, el 54.5% refirió estar satisfecho con la supervisión que le ejercen, el 45.5% refirió estar satisfecho en cuanto a la proximidad y frecuencia con que es supervisado, el 59.1% refirió estar satisfecho en relación a la forma en que sus supervisores juzgan sus tareas, el 54.5% refirió estar satisfecho en cuando a la igualdad y justicia de trabajo que recibe de su empresa, y el 59.1% de ellos refirieron estar satisfechos con el apoyo que recibe se sus superiores.

Contreras (2014), realizó su trabajo de Investigación sobre “Relación entre el mantenimiento de personal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca, 2014”, realizada en la Universidad Cesar Vallejo Lima, cuyos métodos de investigación aplicados fueron el deductivo e inductivo y el método descriptivo, el estudio es no experimental, es un diseño correlacional transeccional o transversal y su población de estudio está conformada por 67 trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo Cajamarca, 2014. La muestra es determinada por el muestreo no probabilístico por conveniencia. Los resultados fueron analizados en función a los objetivos e hipótesis planteados en la investigación; utilizando para ello el coeficiente de Pearson y el coeficiente de correlación poblacional T-student. Esto con el propósito de determinar si existe relación entre el mantenimiento de personal y la satisfacción laboral de los trabajadores. Para recabar y analizar la información pertinente, se aplicó dos cuestionarios, donde se recogieron los datos relacionados con las variables y dimensiones. La confiabilidad del instrumento es: Alfa de Cronbach $\alpha = 0.906$, que se considera como Excelente.

También Bedoya (2013), en su estudio de investigación sobre “La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en la empresas competitivas”, realizado en la Universidad Mayor de San Marcos, cuyo objetivo principal fue analizar teorías y enfoques sobre la concepción de la función de recursos humanos, y su relación con la gestión de evaluación de su desempeño en la empresa competitiva. La investigación fue aplicada, descriptiva, explicativa y correlacional, utilizando como métodos el análisis, síntesis, deductivo e inductivo. Los resultados demostraron que el proceso de evaluación de la gestión del desempeño docente está en constante modificatorias para adaptarse a los cambios y las nuevas exigencias que implica la modernidad y la globalización, este proceso de evaluación se dio en cuatro etapas en el cual se afirma que existe un nivel satisfecho del personal; al final el proceso de evaluación determino un nivel bueno, en lo referente a la producción y buen sentido e iniciativa del trabajador se obtuvo calificativos superiores a diez, dentro de los factores de evaluación que se presentaron de manera significativa están la responsabilidad, la cooperación, la actitud, apoyados de los criterios de calidad . El personal que fue evaluado

presenta un desempeño bueno en sentido e iniciativa seguida por la participación en la producción, la responsabilidad, la calidad del proceso, la cooperación y la presentación personal; además de resaltar que la actividad de la empresa es decisiva en el desempeño de los recursos humanos.

La investigación realizada por Pérez y Rivera (2013), referida al *“Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonia periodo 2013”*, fue de tipo descriptivo. Conlleva a analizar y medir la información recopilada de manera independiente, las variables de estudio, además de ser un estudio correlacional. Su diseño empleado es No experimental - Transeccional, la población muestral de 107 trabajadores, para obtener la información se ha utilizado como instrumento: el cuestionario. Los resultados obtenidos de clima organizacional dentro sus resultados tenemos que de un total de la población de 20 personas se obtiene que es alto en un 15.9%, es medio en un 53.3% y es bajo en un 16.8%. Con respecto a su satisfacción laboral de los trabajadores se tiene que es; alto en un 9,3%, medio en un 32.7% y es bajo en un 16.8%. Entonces se demuestra que existe relación entre el nivel del Clima Organizacional y el nivel de Satisfacción en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013. Con lo queda demostrada la hipótesis planteada en la presente investigación.

La investigación realizada por León (2012), en su trabajo de investigación sobre el *“Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2012”*. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, descriptivo y transversal y se realizó una encuesta en la que se evaluó el nivel de satisfacción según el enfoque de Donavedian con la atención recibida en el consultorio de nutrición mediante una escala de Likert. Participaron 75 personas usuarias del Consultorio de Nutrición. Cuyas edades fluctúan entre 18 a 70 años; siendo más de la mitad de entrevistados jóvenes entre 18 a 29 años de edad; predominando el sexo femenino (98%). El grado de instrucción de la mayoría fue secundaria completa o incompleta (56%) y su principal ocupación es ama de casa (67%). El resultado global de los usuarios es 76% que manifiestan estar satisfechos y 14% muy satisfechos con la atención recibida en el consultorio de nutrición. La dimensión relaciones interpersonales registró: 81% satisfechos,

19% muy satisfechos; la dimensión capacidad técnica registró 76% de satisfechos, 20% muy satisfechos, 4% ni insatisfechos/ ni satisfechos y la dimensión entorno registró 45% satisfechos, 10% muy satisfechos y 45% ni insatisfechos/ ni satisfechos, llegando a las conclusión que la mayoría de los usuarios del consultorio de nutrición manifiestan estar satisfechos con la atención del consultorio de nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue, debiendo mejorar en la dimensión que es entorno, especialmente en reducir el tiempo de espera para ser atendido.

Francis (2010), realizó su investigación sobre “Gestión de calidad del talento humano en las organizaciones educativas inteligentes”. Presento su estudio dentro de la concepción de los supuestos teóricos y empíricos para generalizar sobre el estado actual de un hecho, situación o persona considerando que fuese del ser humano o no, existe una realidad social externa y objetiva ya concebida considerando a su vez que todo enunciado en este sentido sí es verificable, de acuerdo con las características que presenta esta investigación y los objetivos que se plantearon, se ajusta al tipo de investigación descriptiva-analítica, dado que el propósito de la misma fue observar la gestión de calidad del talento humano en las instituciones educativas en el Municipio Cabimas en el ámbito académico. El diseño de la investigación se estableció como no experimental, por cuanto no se realizó manipulación directa de las variables por parte de la investigadora, ni tampoco de sus resultados. En esta sección se pretende interpretar la data descrita proveniente del instrumento de recolección de datos, concluyendo con sus resultados, Anova de la dimensión; elementos de la gestión de calidad de los docentes y gerentes, se aprecia en los resultados obtenidos de Anova = 1.403 asociado a un nivel de significancia de 0.244 por lo que se establece que no existen diferencias significativas entre los indicadores que conforman la dimensión. “Capacidad de gestión docente y de los gerentes” se aplicó a sus indicadores la técnica estadística: Análisis de la varianza de un factor (Anova), en ellos se aprecian los resultados obtenidos de $F = 0.855$ asociado a un nivel de significancia de 0.492; respectivamente, por lo que se establece que no existen diferencias significativas entre los indicadores que conforman la dimensión.

1.1.2 Antecedentes Internacionales

La investigación realizada por Guerrero (2014), sobre “Gestión del talento humano basado en competencias”, trata de identificar los factores determinantes para la creación de un modelo de diagnósticos de habilidades basadas en competencias y realiza un análisis teórico - metodológico de modelos de competencias que servirán como referencias, identificando los aspectos claves en que se debe centrar el modelo para identificar el nivel de dominios de competencias, valga la reiteración del término. Identifica las herramientas que nos ayuden a medir cada uno de estos aspectos y se construyó un instrumento orientado a identificar lo más importante a considerar en la creación de un nuevo modelo de gestión de talento basado en competencia. Este instrumento consta de una encuesta enfocada a explorar los aspectos mencionados en la hipótesis, con la intención de conocer que modelos y herramientas de desarrollo se utilizan hoy en día en las organizaciones, de la misma manera que necesidades en este tema enfrentan los profesionales en recursos humanos. Se encuestaron 27 personas que ocupan puestos en áreas estratégicas de recursos humanos, desarrollo y talentos, enfocando la encuesta principalmente en el sector industrial manufacturero, obteniendo los siguientes resultados: del total de los encuestados, el 84% cuentan con un nivel académico de licenciatura y un 16% grado de maestría, ninguno de los encuestados se encuentran sin estudios profesionales. Lo que la herramienta arroja es que el 100% de los encuestados cuentan con una formación académica profesional, la mayoría de las empresas encuestadas están integradas por capital internacional, es decir inversión extranjera con un 76%, empresas nacionales forman un 16% y solo el 8% cuentan con un capital mixto. Con respecto a su entorno laboral se tiene que el 56% cuentan con procesos estandarizados de manera local, es decir, parten de una base global y la adaptan al contexto de nuestro país; el 44% restante está gerenciado por una estandarización global, es decir, la mayoría de sus procesos no son flexibles y las decisiones claves el negocio son tomadas en el país de origen. En su modelo de herramienta se tiene, el 72% de las organizaciones encuestadas utilizan herramientas de medición de desempeño, esto implica el establecimiento de metas e indicadores por cada posición y el seguimiento de logros en cada uno de ellos, esta herramienta es de utilidad para identificar el grado de aportación de

cada empleado a la empresa y su correcta gestión trae beneficios como la mejora del desempeño mediante la retroalimentación.

Por otro lado, Montoya (2013), su trabajo de investigación fué sobre la “Gestión del talento humano y la calidad de servicio del Centro de Salud Área 1 del Cantón Santa Elena”, facultad de Ciencias Administrativas, carrera de Administración Pública, Ecuador, su diseño, fue descriptiva. Para realizar la delimitación del problema, se recolectó datos con los cuales se procederá a organizarlos, con la finalidad de elaborar un informe final. Con los resultados obtenidos la investigación documental se usó el método deductivo, las técnicas de investigación utilizadas son la entrevista, la encuesta y la visita in situ y los resultados de la encuesta dirigida a los empleados. Al momento de aplicar las encuestas a los empleados del centro de salud de Santa Elena pudimos analizar las condiciones laborales y el desempeño laboral que tiene cada uno de ellos en su área de trabajo. Sistematización de entrevista, se desarrolló una matriz de la entrevista para sistematizarla de forma concreta y de acuerdo a los indicadores de cada una de las variables. Y sus resultados fueron producto de los resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores, se puede observar que el 39% de los empleados están de acuerdo y el 59%, totalmente de acuerdo con que los directivos del área mejoren la comunicación con los trabajadores. En cuanto a comunicación con jerarquía se tiene que los resultados obtenidos en las encuestas a los trabajadores podremos darnos cuenta que el 30% está de acuerdo y el 68% está totalmente de acuerdo que debe existir comunicación de nivel jerárquico superior a los mandos medios e inferiores, para poder cumplir bien con nuestras funciones. En cuanto a resultado de capacitación tenemos, en las encuestas realizadas a los trabajadores dando como resultado que el 9% está de acuerdo y el 86% está totalmente de acuerdo que la institución realice cursos de capacitación, para cada área de trabajo para poder mejorar la atención a los usuarios.

Arrobo (2013), cuya investigación fue elaborar un *Modelo de gestión del talento humano por competencias* para la empresa Cimpexa. Su diseño de investigación de tipo descriptiva, su técnica fue por encuestas y entrevistas, en base a los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño de los trabajadores de Cimpexa, se puede manifestar, que la misma, cuenta con personal orientado al

logro de los objetivos de la empresa, tanto en los indicadores de gestión como en las destrezas y habilidades, se obtuvieron valores excelentes, sin embargo, al analizar las fortalezas y debilidades que fueron presentadas, se puede apreciar que en las debilidades, la falta de capacitación en el área respectiva, se repite con mayor frecuencia, además, en función de los resultados de la evaluación de desempeño, el departamento de Recursos Humanos, debe establecer indicadores de gestión en cada departamento en función de las diferentes actividades de los departamentos, para medir la eficiencia de los empleados en la función que desempeña en la empresa.

También citamos a Moya (2012), estableció las características socio demográficas y profesionales de los enfermeros del área quirúrgica del hospital es determinar el grado de satisfacción de los profesionales de enfermería de dicha área quirúrgica, relacionó las variables socio demográficas, profesionales y de formación - investigación con el nivel de satisfacción, su metodología, fue descriptivo, transversal, en este contexto, hemos realizado un estudio mediante una encuesta de variables sociodemográficas, de trabajo y el cuestionario Font Roja de satisfacción laboral en el medio hospitalario, sus resultados, se han obtenido un 67.4% de respuestas con una media de satisfacción de 2.99 (0.41) sobre, las fuentes que generan más satisfacción han resultado ser las relaciones con los compañeros, el propio trabajo y la competencia profesional, por el contrario, los encuestados se sentían insatisfechos con el reconocimiento, la promoción profesional y la tensión relacionada con el trabajo. Se encuentran diferencias significativas entre el personal fijo de mañana y por turnos, el personal fijo de plantilla y los contratos temporales, y en relación al tiempo trabajado. Además, se han encontrado similitudes con otros estudios realizados entre profesionales de enfermería y, entre otras diferencias, un menor grado de satisfacción general

Omar (2011), realizó su trabajo de investigación referente al "*Liderazgo transformador y la satisfacción laboral: El rol de la confianza en el Supervisor*", en la Universidad Nacional de Rosario, Argentina, se realizó una muestra accidental, no probabilística, integrada por 218 empleados (125 varones y 93 mujeres) de empresas públicas y privadas de Argentina, el promedio de edad fue de 37 a 40 años, el promedio de antigüedad laboral fue de 7 a 20 años, y el promedio de

tiempo trabajando con su supervisor actual fue de 4 a 30 años, la totalidad de los sujetos tenía formación secundaria y un 42% de la muestra había completado su formación universitaria, los cuatro componentes del liderazgo transformador se correlacionan moderadamente con la confianza en el supervisor, siendo las facetas de consideración individualizada ($r= 0.41$; $p< 0.01$). De motivación inspiradora ($r= 0.39$; $p< 0.01$). Las que presentan las asociaciones más fuertes. Los cuatro componentes del liderazgo transformador también se vinculan moderadamente con la satisfacción laboral, aunque en este caso son las facetas de estimulación intelectual ($r= 0.52$; $p< 0.01$) e influencia idealizada ($r= 0.46$; $p< 0.01$) las que se correlacionan con mayor fuerza. Tales relaciones apoyan los objetivos específicos 1 y 2 que planteaban posibles vinculaciones del liderazgo transformador con la confianza en el supervisor y la satisfacción laboral del empleado. Asimismo, se observan algunas otras correlaciones destacadas. Por ejemplo, se advierte que la confianza en el supervisor se correlaciona tanto con la satisfacción laboral ($r= 0.48$; $p<0 .01$), como con la satisfacción con la vida en general ($r=0.39$; $p< 0.01$), en tanto que la satisfacción laboral presenta una correlación moderada ($r= 0.51$; $p< 0.01$) con la satisfacción con la vida. Un análisis de regresión mediada mostró el papel modulador de la confianza en el supervisor en las relaciones entre percepciones de liderazgo transformador y satisfacción laboral. Se enumeran las debilidades y fortalezas del trabajo y se ofrecen sugerencias para futuros estudios.

La investigación realizada por Ponce, Ponce y Lugo (2010), sobre la *“Satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de Gineco-obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social”*, tuvo como fin evaluar la satisfacción laboral del personal de enfermería de dicho hospital, a través de las dimensiones, el estudio fue de tipo transversal comparativo trabajando con una muestra de 212 enfermeras en tres turnos respectivos, de ellos el 40% fueron enfermeras generales, 28% enfermeras especialistas, 26% auxiliares de enfermería; El mayor porcentaje fue el del servicio de hospitalización, la mayor parte de los entrevistados fueron mujeres. Los resultados evidenciaron que existe una fuerza de correlación alta entre el índice de satisfacción global del personal con la satisfacción mostrada en la “evaluación institucional” y en la “salud y condiciones

laborales”; en cuanto a la evaluación institucional el mayor índice considera que el desempeño en la institución es importante seguido por la satisfacción que siente el personal al terminar su laboral seguido por el valor que le da el trabajador a ser reconocido por la empresa en cuanto al trabajo que realiza, en cuanto al desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal, los resultados evidencian que a las enfermeras les agrada la labor que realizan obteniéndose con menor valor el hecho que los jefes reconozcan la iniciativa que puedan tomar y la comunicación. El reactivo con menor índice fue la falta de apoyo y coordinación con mis compañeros afectan mi estado de ánimo, en lo referido a salud y condiciones laborales el mayor índice se presentó en lo referido al trabajo en equipo y el de menor índice fue referido al salario.

1.2 Fundamentación científica técnica o humanística

Variable: Gestión del talento humano

Para realizar la conducción de una institución es necesario que un líder tenga el talento necesario, ante ello la Real Academia Española de la lengua define el talento como aquella capacidad que tiene la persona apta para un determinado trabajo, inteligente porque va poder resolver problemas con habilidad y destreza; apta ya que es competente en una actividad.

Jericó (2008, p.127), menciona que hay tipos de talentos, como el comercial o el de líder o el técnico, lo cual dependerá de la función o actividad que realice la persona en una empresa.

El líder con talento debe gestionar una institución con miras a lograr los objetivos que son trazados; García (2006), menciona que el término gestión es muy utilizado en este aspecto definiéndolo como conjunto de propósitos gestionadas adecuadamente para lograr las metas en un corto, mediano y largo plazo; ante ello, en una empresa, el trabajador es una pieza principal en el sistema administrativo.

Reconociendo que los trabajadores son pieza importante, es necesario que ellos estén satisfechos con el trabajo actual que realizan para lo cual los gerentes si observan malestar en algún aspecto deberán gestionar cambios adecuados para

que la persona siga teniendo las ganas de realizar la labor que hace, a todo ese proceso se refiere el término gestión del talento humano.

Ibáñez (2011), mencionó que la gestión del talento humano es “una función administrativa dinámica, socio laboral, de mucha responsabilidad y hasta algo conflictiva, cuando no se respeta la ley o no se toma en cuenta el aspecto humano ni las técnicas administrativas” (p.13). Si bien es cierto que es una fuerte responsabilidad la que ejerce una persona a la hora de ubicar en el lugar correcto, en la actividad correcta a sus trabajadores, para lo cual debe tomar en cuenta las políticas empresariales. Al respecto, García, Sánchez y Zapata (2008), citado por Ponce, (2012, p.32), definen a la gestión del talento humano como aquella actividad de carácter estratégico de soporte y apoyo en la dirección en la cual se generan programas y actividades para mejorar el desarrollo de la persona con la finalidad de lograr los objetivos de manera efectiva.

Cuestas (2010), define la gestión del talento humano como “el conjunto de decisiones y acciones directivas en el ámbito organizacional que influyen en las personas, buscando el mejoramiento continuo, durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales, considerando las interacciones con el entorno” (p.03)

Para la presente investigación se considerará la definición de Chiavenato (2002), el cual menciona que la gestión del talento humano es un área fundamental en toda organización la cual tendrá en cuenta aspectos como la estructura de la misma, las características del contexto, la tecnología, el negocio de la organización entre otros aspectos para realizar actividades y decisiones de manera pertinente; considerando como un aspecto básico el trato a la persona, por ello la administración del talento humano busca optimizar la habilidad de las personas para el mejoramiento continuo de ella.

Según Quevedo (2010) consideró que es hoy indispensable administrar el talento humano para lograr el éxito de las organizaciones. Ante ello no sólo debe ser responsable la persona encargada del área de gestión humana sino de toda la organización, ya que gestionar el talento no sólo se da en trabajadores sino también en directivos; la gestión del talento humano implica captar, desarrollar, retener y

mejorar continuamente el talento de las personas en el área en que se desenvuelven para que la organización alcance los objetivos estratégicos planteados.

Dimensiones de la gestión del talento humano

Para efecto de mi estudio se tomó al autor Quevedo (2010, p.14), en la cual se consideran las siguientes dimensiones:

- **Dimensión planificación y políticas:** mencionó que la planificación prevé los cambios, permite establecer control, la planeación del talento humano contribuye al proceso de dirección estratégica, ante ello es necesario que se generen políticas adecuadas para que esto sea más eficaz.
- **Dimensión organización:** mencionó que es necesario realizarlo al estructurar los recursos humanos y los órganos involucrados en su administración. La función de organizar señala el autor abarca varios componentes como lo referido a la actividad a la que se dedica la empresa, las personas destinadas para cada labor específica, y la forma cómo se agrupan.
- **Dimensión Gestión del Empleo:** mencionó que lo referido a la gerencia, ella consiste en dirigir y proponer las líneas de trabajo que se van a generar en la organización con el objetivo de llegar a una calidad total; para ello planifica, organiza, controla y dirige los recursos en forma eficiente y eficaz.
- **Dimensión Control:** señaló que si bien son cierto las actividades están planificadas, además de que cada persona esté en el lugar de trabajo en el cual desarrolle mejor sus capacidades, es necesario garantizar el logro de lo planificado, ante ello el control es una función indispensable. Además, sugiere el autor que las personas a las cuales se les delegó funciones establecidas deben rendir cuentas responsablemente de lo encomendado.
- **Dimensión Dirección:** El autor refiere que está relacionado el cómo la persona apunta al logro de los objetivos de manera efectiva en la organización, para ello

debe convertirse en un líder. Por lo que la dirección es considerada una función muy compleja ya que también tendrá que ayudar, orientar, comunicar, liderar, para el logro de la calidad en el servicio que genera la organización.

La gerencia al encargarse de proponer las líneas de trabajo, tendrá también que buscar a las personas que se encargarán de cada puesto de trabajo generado ante ello; Chiavenato (2002), el reclutamiento, está referido según el autor a los procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados para los cargos que se van a ir dando en la organización.

Chiavenato (2002, p.372), señaló al respecto que “la dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores en todos los niveles de la organización y de sus respectivos subordinados”.

Prieto (2013, p.40), señaló que “el nuevo papel del director de gestión del talento, debe estar integrado indiscutiblemente a la dirección de la empresa, responsabilizándose de que la estrategia del área se mantenga alineada con la estrategia global de la misma y viceversa”.

Chiavenato (2002, p.374), señaló que “el control es el proceso de verificar las actividades para asegurarse de que estén llevadas a cabo como se planearon y así corregir cualquier desviación significativa que atente contra el bienestar de la organización”.

Importancia de la gestión del talento humano

Las empresas de hoy consideran el factor humano como un recurso indispensable para lograr las metas organizacionales que se plantean, ante ello es necesario realizar una adecuada gestión del talento humano con el que se cuenta.

Prieto (2013), menciona que el talento humano es considerado la clave del éxito de una empresa y su gestión, ya que si ella se realiza de forma asertiva mejorara la calidad de la vida de trabajo ya que de esta manera los trabajadores se encontrarán motivados con la labor que realizan, disminuyendo el ausentismo y mejorando la productividad.

Por lo tanto, es indispensable y favorable para toda organización que se realice una asertiva gestión del talento humano, para lograr un clima laboral adecuado en beneficio de ésta.

Objetivos de la Gestión del Talento Humano

Chiavenato (2008, p.11), consideró que el objetivo de la gestión del talento humano es ayudar a la organización a alcanzar sus metas y objetivos, realizar su misión, proporcionar competitividad a la organización, en conclusión, contribuir a la eficacia de la organización.

Prieto (2013), señaló como objetivos de la gestión del talento humano el ayudar a que la organización alcance sus objetivos planteados; mientras que Cuevas (2011) mencionó como objetivos el ayudar a que la organización logre alcanzar sus metas, hacer de ella una organización competente, para ello permitirá que los trabajadores estén bien entrenados en la labor que realizan, así mismo, motivados para hacerlo, permitiendo que estén satisfechos con su labor y logrando su autorrealización, todo ello se logra cuando se establecen políticas éticas y se desarrollan comportamientos socialmente responsables.

El autor añade al respecto que además de maximizar el valor que tiene el talento de la persona, la gestión del talento humano le brinda a la organización una mejor administración de la relación laboral; para ello el líder encargado del área debe hacer un análisis previo de la descripción de los cargos, reclutar y seleccionar a las personas, contratar a los candidatos seleccionados, realizar un proceso de inducción a las nuevas personas que se integran a la organización, administrar los cargos, incentivos y beneficios sociales; evaluar el desempeño del trabajador lograr una comunicación con ellos y capacitándolos para su desarrollo personal.

Teorías Científicas

Dentro de las teorías administrativas mencionada por Broggi (2010, p.40-47), tenemos que citar a:

- Fayol ,el cual es considerado como representante de la administración en las organizaciones, el cual presentó que el estudio de las organizaciones es

importante desde el punto de vista de sus interrelaciones estructurales; además de plantear la presencia de seis funciones básicas (la técnicas, las comerciales, las financieras, la de seguridad, la contable y la administrativa) referidas al desempeño de una empresa en la cual cada persona debe desarrollar una capacidad específica para ejercerla.

- Mientras que Taylor, planteaba principios de administración vinculados con la supervisión del trabajo de los trabajadores, el primer principio considerado por el autor está en referencia asignar a trabajador la labor que este de acuerdo con sus aptitudes, su teoría se enfoca en las cualidades físicas del trabajador y en la concepción de que el hombre sólo trabaja por dinero.
- Los estudios de Hawthorne, se dio con la finalidad de investigar la relación existente entre la cantidad de iluminación en el centro de trabajo y la productividad de los obreros, en este estudio Mayo agregó que la productividad de los trabajadores era afectada por diversas actitudes, entre las cuales se destacó que si los trabajadores oponían más énfasis en los que realizaban si la gerencia se preocupaba por su bienestar y si contaban con una atención especializada por parte de los supervisores.
- Por su parte Likert, mencionaba que existen diversos aspectos que afectan el liderazgo y el desempeño en las organizaciones resaltando entre ellas: las variables causales como la estructura de la organización, las políticas empleadas, las decisiones, los estilos de liderazgo, las cuales pueden ser controladas por la administración; también menciona las variables intervinientes como la lealtad, el desempeño, los tipos de climas de la organización que todo ello puede afectar las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa.
- La teoría de Mc Gregor, es usada en el ámbito de la administración de los recursos humanos ya que ella describe dos modelos con diferente forma de ver el trabajo y las formas de dirección. Ante todo lo expuesto se puede afirmar que todos ellos han hecho diferentes aportes que han ido

enriqueciendo el tema referido a la administración de los recursos humanos, pero no se debe dejar de tomar en cuenta que la persona es un elemento importante para el logro de una organización, en la cual se debe contar con la estructura y tecnología necesaria, así como una buena administración de los recursos financieros y materiales con los que se cuenta, todo ello ayudará a que la organización se dirija hacia la excelencia y la competitividad.

Metodología de aplicación de la gestión del talento

La metodología empleada indica una investigación de carácter cualitativo, categorizada como teórico - descriptiva, dado que responde a los fundamentos de un aspecto cualquiera de un dominio determinado y provee un cierto conocimiento más o menos preciso sobre un fenómeno dado (Aktouf, 2001, p.39).

El presente trabajo de investigación se desarrolló en diferentes etapas con una base científica, teórica, en este sentido, la investigación pretende la comprensión de un fenómeno desde el interior del mismo, en la dinámica de los procesos administrativos en las organizaciones; complementario a esto es necesario resaltar la importancia de la gestión del talento humano en el Hospital Cayetano Heredia, lo cual permite identificar la parte objetiva de la temática en estudio.

Perdomo (2011, p.47) el sistema de evaluación del desempeño parte del perfil de competencias y cumple su función de valoración respecto al trabajo desarrollado, los objetivos fijados y las responsabilidades asumidas junto a las condiciones de trabajo y características personales. Entre los principales métodos de uso internacional para la evaluación del desempeño se encuentran:

- Método de Análisis Global del Desempeño: Análisis global del desempeño, sin entrar a precisar de forma detallada la valoración de cada uno de los indicadores. Se le da calificación al evaluado de Excelente, Muy bien, Bien, Regular, Deficiente. Tiene el inconveniente de no evaluar por separado cada indicador, por lo que puede obviarse algún aspecto importante y es propenso a que la evaluación se realice por comparación entre subordinados.

- Método Analítico de Valoración por Factores: Consiste en analizar cada factor, el Jefe decide en qué grado el evaluado cumple los requisitos que implica cada indicador. Para ello utiliza una escala de puntuación, la que puede ser de 1 a 5. Para lograr mayor efectividad el evaluador pide criterios sobre el evaluado a otras personas. Tiene la desventaja, igual que el anterior, de ser tendente a la comparación entre los subordinados.
- Método de incidentes críticos: El evaluador sistemáticamente observa y registra todos aquellos comportamientos (incidentes) del subordinado que impliquen actitudes y hechos positivos o negativos que influyen sobre la consecución de los objetivos deseados. Al conformar la evaluación se debe hacer corresponder los incidentes registrados con los indicadores definidos.
- Método de Evaluación por Comparación o de Clasificación por Rango: El Jefe establece una cierta jerarquía en la que cada subordinado ocupa una posición, según su criterio. Método sencillo pero muy subjetivo, de pobre información y valoración.
- Método Interactivo: Se realiza a partir de un análisis conjunto entre el subordinado y el Jefe sobre la actuación del evaluado y las causas que han provocado un alto o bajo rendimiento. Tiene la ventaja que permite actuar directamente sobre las causas, proporciona mayor retroalimentación al evaluado y fomenta un clima de comunicación y diálogo.
- Método de Autoevaluación: Debe tomarse como base para todo proceso de evaluación de desempeño. Se solicita al subordinado que se evalúe a sí mismo y sus valoraciones son utilizadas para conformar la evaluación definitiva. Por la tendencia de toda persona de presentarse a sí misma de forma positiva debe utilizarse sólo como complementario a otro método.
- Método de Evaluación por Objetivos: Se evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en los plazos trazados, así como las circunstancias que incluyeron. Debe utilizarse como complemento de otros métodos. Es preciso y menos subjetivo, tiene la desventaja que en la consecución del objetivo pueden intervenir factores ajenos al rendimiento del evaluado.

- Método de Elección Forzosa: el especialista en evaluación de desempeño del área de Recursos Humanos elabora un conjunto de pares de frases teniendo en cuenta los indicadores a evaluar. Las frases pueden redactarse de forma positiva o negativa, nunca combinadas.

Aspectos normativos

Los aspectos normativos que rigen la gestión de recursos humanos, fruto de los efectos de la globalización y que están contenidos en sendos trabajos realizados por la Organización Mundial de la Salud, como resultado de la VII Reunión de los Observatorios de Recursos Humanos en Salud, en Toronto, Canadá, en el 2005, no tienen carácter vinculante con los países, pero sin embargo sirven de base para que estos ejecuten sus políticas. Es así que de este encuentro surgió el “Llamado a la Acción” que busca movilizar a los actores nacionales e internacionales del sector salud, también de otros sectores relevantes y de la sociedad civil, para construir colectivamente políticas e intervenciones para el desarrollo de recursos humanos en salud en la perspectiva de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (2015, p.4-7)

En el contexto interno se enmarcan: formación académica, formación en tecnología, capacitación constante, los cargos, las técnicas a emplearse, las evaluaciones, las compensaciones y los derechos laborales. Mientras que los factores externos incluyen el entorno laboral, las políticas administrativas, las formas de organización, las innovaciones, las estrategias de aplicación, las condiciones y características del sector y la cultura organizacional.

Es una preocupación de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) el entorno laboral. En su Declaración de los entornos Laborales Saludables, los fundamentos y modelos de la OMS, con respecto a un entorno de trabajo saludable donde los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de todos y la sustentabilidad del ambiente de trabajo, manifiesta en el Capítulo 6: “Un Entorno de Trabajo Saludable, es un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para

los trabajadores y la comunidad. Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza de trabajo, condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales”.

De donde se desprende que el objetivo principal de la Unidad de Recursos Humanos URHS para la Salud es fortalecer la fuerza de trabajo de salud mediante: la cooperación técnica para mejorar la gestión y planificación de los RHS en los niveles ministeriales y locales; la creación de capacidad y liderazgo en los recursos humanos a través de programas innovadores de educación y formación orientados hacia la Atención Primaria de la Salud; y la promoción de programas y políticas para motivar y retener a los trabajadores de salud en las actividades de cooperación de la Organización.



Figura 1. Organización de la Cooperación Técnica OPS/OMS,
Nota: Tomado de la Organización Panamericana de la Salud.

Servir, en este presente trabajo consideramos muy importante las funciones de Servir, que será empleado para mejorar y tener en cuenta para su desarrollo. Así tenemos en su Título II, La Organización del Servicio Civil precisa, el sistema administrativo de Gestión de Recursos Humanos establece, desarrolla y ejecuta la política de Estado respecto del Servicio Civil a través del conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados por las entidades públicas en la gestión de los recursos humanos. Es indiscutible que se atiende la Gestión de Recursos Humanos.

El Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos - Gestión de Relaciones Humanas y Sociales: “Este subsistema comprende las relaciones que

se establecen entre la organización y sus servidores civiles en torno a las políticas y prácticas de personal. Los procesos que se consideran dentro de este subsistema son: Relaciones laborales individuales-colectivas, Seguridad-Salud en el Trabajo (SST), Bienestar Social, Cultura-Clima Organizacional y Comunicación Interna.



Figura 2. Sistema administrativo de gestión de recursos humanos

Nota: Resolución Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE.

Para concluir, cada entidad contará con una oficina de Recursos Humanos. Mantienen vínculos funcionales con SERVIR, en tanto son parte del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y son las responsables de gestionar el servicio civil en la entidad, tienen como finalidad contribuir al fortalecimiento del servicio civil y a la mejora continua de la administración pública, optimizando finalmente el servicio del ciudadano”, como se estipula en el punto 4 de la Planificación de Políticas.

Variable: Satisfacción laboral

Rocco (2009, p.29), lograr que la persona se sienta feliz por la labor que realiza al ser parte de una organización, es algo que debe trabajar la dirección de cada organización, ya que esto puede ser un factor clave para el éxito de una

organización; ya que si los trabajadores se sienten felices hacen todo su esfuerzo para lograr lo planificado,

Ante ello existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo, para el Diccionario de la lengua española (2014), la definición que le da es la siguiente:

Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. - Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. - Presunción, vanagloria. - Confianza o seguridad del ánimo. - Cumplimiento del deseo o del gusto. - Una de las tres partes del sacramento de la penitencia, que consiste en pagar con obras de penitencia la pena debida por las culpas cometidas. (p.1423)

Al respecto Staw y Ross (citado por Abrajan, Contreras, y Montoya, 2009), la definen como:

La satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto y puede ser intrínseca y extrínseca. La satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto al trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de las situaciones de trabajo como las prestaciones y el salario. (p.107)

La satisfacción está referida a los sentimientos y emociones que experimenta la persona ante las diversas actividades que realiza en su trabajo. Para Bravo, Peiró y Rodríguez (citado por Chiang, Martín y Núñez, 2010 p. 156) “la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo”. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

Palma (2005) señaló que la satisfacción laboral es aquella disposición o tendencia relativamente estable que tiene la persona hacia el trabajo, basada en creencias y valores que va desarrollando desde su experiencia ocupacional, Stephen y Timothy (2013) definió la satisfacción como:

El sentimiento positivo respecto al puesto de trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características. Es por ello que el personal al ser evaluado debe sentirse satisfecho en la realización de su trabajo, sin estrés, con buenas relaciones laborales con sus compañeros, en un ambiente adecuado y trato agradable, para un mejor desempeño en el trabajo. (p.74)

La satisfacción que siente la persona al realizar su trabajo hará que ella no sólo lo realice con agrado, sino que mejorara su rendimiento en la actividad que está realizando, ello ayudará a que la organización alcance lo proyectado, lo planificado.

La satisfacción laboral es importante, ante este aspecto vienen trabajado con mucha fuerza en las diferentes organizaciones, para Weinert, citado por Prieto (2013, p.56) “este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo”.

Dimensiones de la satisfacción laboral

Para mi estudio se tomó las dimensiones de Palma, 2005 (p.05-07), en la que señaló las siguientes:

- Dimensión desempeño de tareas: La autora mencionó que aquí se considera la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora; es decir si la persona se siente interesado, motivado por la labor que realiza podrá lograr cambios.
- Dimensión beneficios laborales y/o remunerativos: refiere que es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- Dimensión condiciones físicas: La autora refiere que se consideran aquí los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelven la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

- Dimensión políticas administrativas: La autora refirió que es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- Dimensión relaciones con la autoridad: señala que está referida a la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.
- Dimensión desarrollo personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Muchas veces el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación que experimenta el trabajador por parte de sus superiores, por ello es necesario que más que un jefe sea un líder, que si bien es cierto tiene una autoridad, pero que sepa conducir al grupo humano a la realización de los objetivos organizacionales.

El reconocimiento, elogio que recibe el trabajador por realizar con eficiencia su labor genera en ellos una satisfacción, con un superior asertivo; finalmente, que los trabajadores perciban la posibilidad de desarrollo personal y profesional mediante políticas justas y efectivas, así como capacitaciones y ascensos, todo ello generará en lo trabajadores efectos positivos.

Muchas veces consideramos que el factor económico como un reforzador, aunque las personas no trabajan por dinero, pero es cierto que ella juega un papel intrínseco; al respecto Fuentes (2012), manifestó:

- Los Sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados (p.21)

- La remuneración que recibe un trabajador a lo cual denominamos salario debe cubrir sus necesidades.

Al respecto Chiavenato (2009), manifiesta que:

El término salario se entiende como la remuneración monetaria o la paga que el empleador entrega al empleado en función del puesto que ocupa y de los servicios que presta durante determinado tiempo, es el medio que les permite a las personas satisfacer sus necesidades y fe de su labor (p. 283)

No debemos dejar de lado que existe otro aspecto que también es necesario considerar, como son los beneficios sociales que generan en el trabajador confort y seguridad.

Jiménez (2013, p.27), afirma que las condiciones de trabajo deben ser adecuadas para que la persona se sienta satisfecha con la labor que realiza estas deben estar referidas a las condiciones de entorno, condiciones de riesgo y condiciones sobre los servicios del centro de trabajo.

Dimensión desarrollo personal: en la cual se hace referencia a la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización; esto también motiva cuando la persona logra ascensos o reconocimientos.

Al respecto Gonzales (2011), señaló que:

En lo referente a la política de promociones que aplica la organización, la satisfacción laboral existirá cuando el sujeto perciba que la política se ha llevado a cabo con claridad y con absoluta equidad. Todo ello va a contribuir a que el trabajador realice su labor de la mejor forma posible y que por lo tanto se produzca una alta productividad por su parte (p.119).

Vásquez (2007, p.24) manifestó que las políticas “son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos”. Por ello deben ser estables flexibles que al ser aplicadas generen soluciones y no más conflicto.

Modelos teóricos referidos a la satisfacción laboral

Existen muchas teorías que tratan de predecir el comportamiento productivo, entre las cuales se mencionó:

Higiene y la teoría de la motivacional: Herzberg (1923-2000), propuso la Teoría de Motivación e Higiene, también conocida como la "Teoría" según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

La satisfacción, que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

La insatisfacción, es principalmente el resultado de los factores si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

La teoría del ajuste en el trabajo: En esta teoría, centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente, los autores Dawis y Lofquist (1984), citado por Cavalcante (2004) señalan que la teoría parte de la presunción de cada individuo busca desarrollar y mantener dicha correspondencia con su ambiente laboral. El mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico razón por la que la denominan teoría de ajuste en el trabajo. En la cual hace mención que a más habilidades tiene la persona relacionadas con los requerimientos de la organización, es más probable que se realice un buen trabajo y por ende se sienta satisfecho por lo que ha hecho; de la misma manera, cuando más reciba refuerzo la persona como estímulos o recompensas en relación con los valores que busca satisfacer, como el confort y la seguridad; más satisfecho se sentirá.

La teoría de la discrepancia: Locke (1976), parte de que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo. Estos deben de ser congruentes con las necesidades del individuo, existiendo así una congruencia entre los valores personales, la percepción de las posibilidades de consecución de los valores laborales que ofrece el propio trabajo y las necesidades de la persona.

Necesidades: son condiciones necesarias para la supervivencia y el bienestar del individuo. Dos grupos de necesidades: las físicas y las psicológicas. Valores: son aquellos aspectos considerados como buenos por el individuo, aquellos que quiere obtener o mantener. Según Locke los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, por lo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. La satisfacción: determinada por la percepción de que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona. Locke distingue diversas facetas laborales y también tres elementos relativos a las facetas la satisfacción con las facetas, la descripción de las facetas y la importancia de las facetas.

Además, Locke define la satisfacción laboral como un: estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

La teoría de la satisfacción por facetas: Lawler (1973), constituye una extensión del análisis de las relaciones entre satisfacción y rendimiento, realizado por Lawler y Porter (1967). Estos autores señalan que la relación que se establece entre la satisfacción y el rendimiento está mediada por las recompensas obtenidas y por la equidad percibida respecto a las recompensas. Es decir, se dan dos tipos de procesos, uno de comparación intrapersonal y otra de comparación interpersonal.

En este sentido, la satisfacción vendría determinada por la discrepancia entre lo que uno piensa que debería recibir y lo que percibe que realmente obtiene. La idea de lo que uno debería percibir depende de sus contribuciones y de los requerimientos del puesto, así como de la relación que percibe entre las contribuciones y los resultados que obtienen las personas que toma como referentes. La percepción de los resultados que realmente está obteniendo está determinada, por una parte, por sus propios resultados reales y, por otra, por los resultados de los demás. La satisfacción laboral resultará cuando lo que el trabajador percibe que recibe y lo que cree que debería percibir coincide. La insatisfacción laboral surge cuando las recompensas recibidas percibidas son menores que las que el trabajador cree que debería recibir. Por último, un tercer

resultado tras la comparación, las experiencias de inequidad o culpabilidad, ocurren cuando lo que el trabajador percibe que recibe excede lo que cree que debería recibir.

Medina (2000), sostiene que “se basa en el análisis de las relaciones entre satisfacción y rendimiento, para quienes la relación entre satisfacción y rendimiento está mediada por las recompensas obtenidas y por la equidad percibida respecto a las recompensas” (p.198).

Teoría de los eventos situacionales: Quarstein, McAfee y Glassman (1992), la teoría mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados características situacionales y eventos situacionales. Las características situacionales son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión. Los eventos situacionales son facetas laborales que no tienden a ser pre evaluado, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Los autores señalan que esas facetas pueden ser positivas o negativas. Las características y los eventos situacionales difieren en una serie de aspectos. Entre ellos, se puede destacar que las características situacionales son aspectos de ambiente laboral relativamente estables o duraderos, mientras que los eventos situacionales son relativamente transitorios. Es más costoso y difícil cambiar o mejorar las características que los eventos situacionales.

Efectos de la satisfacción laboral

Robbins (2004), señaló que existen muchas veces los administradores que suelen estar pendiente de los efectos del desempeño del trabajador, por lo cual existen aspectos a evaluar por el impacto de la satisfacción en el puesto, sobre la productividad, el ausentismo y la rotación del trabajador.

La satisfacción y la productividad, hacen que el trabajador realice un buen trabajo, ya que se siente bien por ello y las recompensas que él va ir experimentando van a incrementar el nivel de satisfacción en el puesto.

La satisfacción y ausentismo, muchas veces es un dolor de cabeza para los jefes de cada área que el trabajador no asista a sus labores, ello lleva a analizar y afirmar que si los trabajadores están insatisfechos tienen más probabilidad de faltar al trabajo; otra forma de manifestarla es cuando llegan tarde a su centro de trabajo lo que genera un retraso en todo, provocando que no se complete el trabajo a tiempo y alterando las relaciones productivas con sus compañeros de trabajo.

La satisfacción y la rotación, la satisfacción tiene una relación negativa con la rotación. La evidencia indica que un moderador importante de la relación satisfacción-rotación es el nivel de desempeño del empleado. La satisfacción que experimenta la persona, del trabajo que realiza, tienen consecuencias en la persona, que puede incluso llegar a afectar a sus relaciones con su familia y con los demás.

Metodología aplicada en satisfacción laboral

Según el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España (1988), la satisfacción laboral puede medirse a través de sus causas, por sus efectos o bien cuestionando directamente por ella a la persona afectada. Según ello hablaremos de diferentes tipos de métodos. Casi todos coinciden en interrogar de una u otra forma a las personas sobre diversos aspectos de su trabajo. Se dividen en:

Métodos Directos

Para investigar la satisfacción laboral, analizan las actitudes expresadas, generalmente a través de preguntas directas cerradas.

Según Brayfield y Rothe (1951), construyen y validan un índice cuantitativo de Satisfacción laboral general. Se construye en 1945 con el método Thurstone para la elección consensuada de las 18 frases que se escogieron para demandar sobre la satisfacción en el trabajo, mediante cuestionario autoaplicado.

Según evaluación y calidad de gobierno, Navarra (2009), se trata de acciones o iniciativas expresamente diseñadas para recoger directamente las opiniones personales. Los métodos directos más habitualmente utilizados como

estudios específicos para recoger las opiniones y valoraciones de las personas usuarias respecto a los servicios prestados son:

Entrevista individual semiestructurada: Se trata de reuniones con usuarios individuales en las que, a través de un guión de puntos a tratar, previamente definido, se recoge la opinión, en profundidad, respecto al servicio que se presta. Son entrevistas guiadas con escasas preguntas abiertas. Es una herramienta indicada para estudiar las expectativas de las personas usuarias respecto al servicio, descubriendo sus motivaciones y actitudes. Permite analizar en detalle la prestación del servicio. Con esta metodología se profundiza mucho en la información, pero necesita de un elevado tiempo de dedicación con cada persona usuaria (las entrevistas suelen durar alrededor de una hora). La realización de entrevistas semiestructuradas requiere habitualmente de la experiencia y capacitación de una persona experta.

Grupos de trabajo: Consiste en reunir a un grupo de personas usuarias que, bajo la dirección de una persona experta, plantean sus opiniones y expectativas respecto a los elementos y factores del servicio que se les va presentando a lo largo de la sesión. Es muy útil para recoger opiniones en profundidad, buscar los puntos comunes y las opiniones generalizadas. Habitualmente se utilizan para conocer e identificar las expectativas respecto a los servicios. Su desarrollo requiere de la dirección de un experto en la materia.

Panel de personas usuarias: Consiste en tomar una muestra representativa del total de las personas usuarias del servicio y mantenerla constante a lo largo del tiempo, para entrevistarles periódicamente, de manera que se puedan recoger sus opiniones y valoraciones respecto al servicio prestado. Esta metodología se utiliza para recoger la evolución de las expectativas de las personas usuarias respecto a los diferentes elementos del servicio prestado. Los paneles de personas usuarias requieren constancia y mucha inversión de tiempo y ser llevados a cabo por expertos en el tema.

Encuestas periódicas: Se trata de la aplicación de cuestionarios de opinión a través de los cuales se recoge la valoración, que, de los diferentes factores o elementos del servicio, hacen las personas usuarias. La recogida periódica y

sistemática de estas opiniones y valoraciones nos da una perspectiva de la calidad del servicio que ofrecemos y cómo ésta va evolucionando. Cuando estas encuestas o cuestionarios son sencillos, son fáciles de desarrollar y de analizar y, por tanto, podemos llevar a cabo internamente, tanto su desarrollo y aplicación como la explotación de los resultados obtenidos. Este es el método más práctico y sencillo, al tiempo que aporta una valiosa y gran información para plantear mejoras concretas y eficaces en el servicio prestado.

Métodos Indirectos

Se llaman así por no analizar de forma tan directa la variable satisfacción, sino a través del análisis de los buenos y malos recuerdos y a veces de diferentes actitudes referidas al dipolo placer-displacer.

El método de los incidentes críticos: En este método, generalmente se pide a los entrevistados que cuenten acontecimientos concretos en los que se han sentido excepcionalmente satisfechos o insatisfechos en su trabajo. En esta agrupación se hace entre algunos factores que "rodean" al trabajo, tales como: condiciones materiales de seguridad e higiene; salario, política de personal y relación entre colegas. Por ejemplo, Herzberg cree que tienen por resultado la mayor o menor insatisfacción o no satisfacción; pero que no crean por sí una satisfacción positiva. Estima, pues, que las respuestas son diferentes según se pregunte por las razones de la satisfacción o de la insatisfacción. Además, considera que para analizarla deben evitarse las preguntas directas.

Modelos aditivos o sustractivos de la satisfacción laboral: es una función sumatoria de la satisfacción de diferentes necesidades en el propio trabajo. Los métodos sustractivos estiman la SL en función de la diferencia existente entre el grado en que en realidad se colman las necesidades y el grado en que idealmente deberían colmarse. Por ejemplo, las necesidades de reconocimiento, logro y autonomía, formulando dos preguntas para cada necesidad. Una, medía la fuerza de la necesidad: "¿En qué medida es importante para Ud. saber que lo que ha hecho está bien?" (Para la necesidad de reconocimiento); y la otra, medía el grado en que dicha necesidad de reconocimiento se veía satisfecha por su situación de empleado: "¿En qué medida está Ud. enterado acerca de la calidad de su trabajo?".

Los grados de la escala oscilaban de 0 a 9. La cantidad de insatisfacción se calculaba restando el grado de satisfacción, de la fuerza de la necesidad indicada. Basado en lo mismo, pero quizá más utilizado sea el "Instrumento Porter". Definió en 1962 la satisfacción laboral como la diferencia que existe entre "la recompensa percibida como adecuada" y la "recompensa efectivamente recibida". Basándose en la teoría de la motivación de Maslow.

Según evaluación y calidad de gobierno, Navarra (2009), menciona lo siguiente:

- Sistemas de quejas y sugerencias: Cada vez es más habitual disponer de estos sistemas de recojo de opiniones de las personas usuarias. Aunque no sean puramente representativos de la opinión de todas las personas usuarias del servicio, es una fuente de información complementaria que se debe tener en cuenta para la mejora del servicio. En cualquier caso, esta información debe utilizarse para el diseño y complemento de cualquier estudio de recojo específico de opiniones.
- Aportaciones del personal en contacto directo con los usuarios: Las personas encargadas de atender directamente a las personas son quienes mejor conocen lo que estas demandan. Si este personal está preparado, y bien informado y cuenta con el apoyo necesario, podrá realizar un buen recojo de información y ser receptivo respecto a lo que las personas usuarias reciben y esperan recibir de las prestaciones actuales.
- Objetivos de la gestión de la actividad: Aunque no son indicadores directos del grado de satisfacción, se trata de información existente que está directamente relacionada con el éxito en la atención a los usuarios. Tienen valor, sobre todo, como complemento de la información obtenida por las mediciones directas de la satisfacción.

Estos indicadores indirectos pueden ser:

- Porcentaje de errores y fallos.
- Plazos de entrega o ejecución del servicio.

- Tiempos de espera.
- Número de servicios ejecutados o prestados anualmente.
- Felicitaciones y agradecimientos recibidos.
- Premios y certificados recibidos.

Todos ellos, pueden indicarnos si, en general, estamos prestando un servicio de calidad o no. Seguidos periódicamente, nos pueden indicar o añadir información respecto a la evolución y mejora periódica de nuestro servicio.

De todos estos métodos el que se ha elegido para ser desarrollado y guiado a través de esta Guía práctica es el que se ha denominado encuestas periódicas.

Aspectos normativos

Es muy interesante saber que la satisfacción laboral haya sido enfocada en su justa medida, desde las directivas provenientes de los más altos escalafones internacionales y siendo muy bien aplicadas en las políticas nacionales.

En la Ley 28175, del Marco del Empleo Público. Establece los lineamientos generales para promover, consolidar y mantener una administración pública moderna, jerárquica, profesional, unitaria, descentralizada y desconcentrada, basada en el respeto de los derechos fundamentales y la dignidad de la persona humana, el desarrollo de los valores morales y éticos y el fortalecimiento de los principios democráticos, para obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal y el logro de una mejor atención a las personas.

Ley de Productividad y Competitividad Laboral Decreto Ley 728, la Política Nacional del empleo comprende fundamentalmente al conjunto de acciones de política laboral emprendidas por el Poder Ejecutivo orientadas a la generación masiva de empleo, a flexibilizar el mercado de trabajo, a la promoción activa del empleo autónomo como mecanismo fundamental de acceso a la actividad laboral por iniciativa de los propios trabajadores, así como las acciones gubernamentales orientadas a fomentar el establecimiento de pequeñas empresas intensivas en uso de mano de obra, dictando medidas tendentes a incentivar su integración a la normalidad institucional.

Minsa, en el Decreto Supremo 007-2002-TR que fue tomado en cuenta para mi trabajo de investigación, manifiesta que este es un derecho que deben gozar todos los trabajadores, el cual dice en el artículo 7: En el caso de trabajo en horario corrido, el trabajador tiene derecho a tomar sus alimentos de acuerdo a lo que establezca el empleador en cada centro de trabajo, salvo convenio en contrario. El tiempo dedicado al refrigerio no podrá ser inferior a cuarenta y cinco (45) minutos. El tiempo de refrigerio no forma parte de la jornada ni horario de trabajo, salvo que por convenio colectivo se disponga algo distinto. Este decreto si se toma en cuenta a todos los trabajadores del hospital nacional Cayetano Heredia sobre todo cuando se trabaja 12 horas, Decreto Supremo 007-2002-TR: 6 Horas Libres Compensación de horas extras por descanso.

Y en el artículo 10, el tiempo trabajado que exceda a la jornada diaria o semanal se considera sobretiempo y se abona con un recargo a convenir, que para las dos primeras horas no podrá ser inferior al veinticinco por ciento (25%) por hora calculado sobre la remuneración percibida por el trabajador en función del valor hora correspondiente y treinta y cinco por ciento (35%) para las horas restantes.

Se puede apreciar, que el marco normativo abunda en consideraciones que apuntan a la satisfacción laboral, sin embargo, falta precisar al detalle cuáles son los signos de la satisfacción laboral, para poder medirla en todas sus aplicaciones.

1.3 Justificación

La presente investigación es importante porque permitirá identificar las debilidades en las diferentes áreas de la institución y convertirlas en fortalezas con el fin de que el talento humano pueda estar satisfecho y los únicos beneficiarios serán los usuarios externos de nuestra Institución ya que se brindara un servicio de calidad a los usuarios.

Justificación Teórica: Este trabajo se abocó en marcar las pautas de cómo relacionar cada una de las variables, en sus respectivas dimensiones; la número uno, la buena Gestión del Talento Humano, en la Planificación, Organización, Gestión del empleo, Dirección y Control, por parte de las jefaturas del Hospital Nacional Cayetano Heredia, mostrando todos los aportes teóricos que lo

fundamentan, y cómo esto revierte en la Satisfacción Laboral, apuntando a descubrir algunos instrumentos, que permitan encontrar una Satisfacción con el Desempeño de tareas, Beneficios Laborales y/o remunerativos, Condiciones físicas, Desarrollo personal, Políticas administrativas y Relaciones con la autoridad, brindando atención con calidad.

Justificación Metodológica: Para encontrar el camino hacia nuestros objetivos nos propusimos elaborar un compendio de las características fundamentales que le den a nuestra investigación la suficiente información para el sustento contextual de la situación. La muestra es 93 enfermeras, seleccionada por muestreo probabilístico aleatorio simple; con metodología cualitativa de tipo básica, hipotética deductiva, diseño no experimental, correlacional de corte transversal. Tipo prospectivo explicativo, El cuestionario fue aplicado a través de unas encuestas, la confiabilidad con alfa de Cronbach (gestión del talento de 0,818 y satisfacción laboral de 0,882). Los análisis estadísticos de los datos se obtuvieron mediante, SPSS 21, Excel, tablas y gráficos de barras.

La información recabada nos permitirá, fundamentalmente, a encontrar los indicadores, que servirán para señalar las deficiencias por un lado y las bondades por otro, los que ameritarán estar presentes en las propuestas finales y; además a otros estudios de investigación posteriores de acuerdo a esas mismas propuestas que plantearemos, para resolver los puntos donde se encuentren problemas irresueltos. La prioridad de realizar este trabajo de investigaciones es hacer una revolución en el sistema de la Meritocracia de la ley SERVIR, pues pretendemos proponer unos cuadros para que nuestra institución desarrolle la medición de la puntuación de méritos y deméritos, ya que esto mejorará la satisfacción del personal y retribuirá en nuestro ente principal que es el usuario externo, los cuales también pueden servir como base de referencia para otras Instituciones.

Justificación Práctica: Nuestro trabajo permite a los diferentes hospitales conocer algunos problemas inherentes al buen desarrollo de sus actividades y al Hospital Cayetano Heredia, tener un registro de sus avances y/o deficiencias, las mismas que servirán para tomar medidas pertinentes para ir dando soluciones en el camino y plantear nuevas estrategias para solucionarlas.

Es viable porque dará lugar a la mejora de los procedimientos orgánicos dentro de la institución, permitiendo además una retroalimentación de los mismos, introduciendo los cambios necesarios por lo contemplado, tanto en la conducta de sus miembros y su propia satisfacción, como en la estructura organizacional. Asimismo, podrán ser implementadas las estrategias para las mejoras del caso, fortaleciendo la productividad y la calidad, basándose en los indicadores encontrados.

Es factible el desarrollo del estudio de acuerdo a nuestros tiempos calculados y admite involucrar la participación del personal asistencial para ser entrevistados en la investigación por motivación intrínseca.

Justificación Social: La investigación, y sobre todo los resultados de su estudio, serán de mucha utilidad como referencia y motivación, tanto para cuando se realicen estudios similares en otros hospitales, este sirva de modelo y guía, como para que en nuestro propio Hospital se brinde una atención de calidad, se practique y se viva una cultura del bienestar, cuidado, y, enfocarse para estar muy preparados para el servicio, donde el beneficiario final será el usuario externo, constituido por toda la población, de varios distritos aledaños, incluso referenciados del interior del país, que acuden a la Institución.

1.4 Problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es el nivel de la gestión del talento humano desde la percepción del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016?

Problema específico 2

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016?

Problema específico 3

¿Cuáles son las características socio demográficas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño de tareas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y los beneficios laborales y/o remunerativos del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016?

Problema específico 6

¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y las condiciones físicas del trabajo del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016?

Problema específico 7

¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y el desarrollo personal de los trabajadores de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016?

Problema específico 8

¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y las políticas administrativas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016?

Problema específico 9

¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y las relaciones con la autoridad del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño de tareas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la gestión del talento humano y los beneficios laborales y/o remunerativos del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Hipótesis específica 3

Existe relación entre la gestión del talento humano y las condiciones físicas del personal del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Hipótesis específica 4

Existe relación entre la gestión del talento humano y el desarrollo personal de los trabajadores de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Hipótesis específica 5

Existe relación entre la gestión del talento humano las políticas administrativas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Hipótesis específica 6

Existe relación entre la gestión del talento humano y las relaciones con la autoridad del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016

1.6 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Objetivo específicos

Objetivo específico 1

Describir el nivel de la gestión del talento humano desde la percepción del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Objetivo específico 2

Describir el nivel de la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Objetivo específico 3

Describir las características socio demográficas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño de tareas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y los beneficios laborales y/o remunerativos del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Objetivo específico 6

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y las condiciones físicas del trabajo, del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Objetivo específico 7

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desarrollo personal de los trabajadores de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Objetivo específico 8

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y las políticas administrativas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Objetivo específico 9

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y las relaciones con la autoridad del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Variable gestión del talento humano

Quevedo (2010), sostuvo que es una herramienta importante dentro de la gestión del talento humano, la evaluación de desempeño; así mismo agrego que: Ello se da en función de las actividades, metas y resultados que deben alcanzar y de su desarrollo potencial; constituyéndose en un excelente medio a través del cual se puede localizar problemas de supervisión de adecuación de cada persona al cargo, de posibles dimensiones o falta de entrenamiento en consecuencia establecer los medios y programas para eliminar o neutralizar tales problemas. El autor consideró las siguientes dimensiones, planificación y políticas, organización, gestión del empleo, dirección y control para la variable (p.41).

Variable Satisfacción laboral

Palma (2005), señaló que la satisfacción laboral es aquella disposición o tendencia relativamente estable que tiene la persona hacia el trabajo, basada en creencias y valores que va desarrollando desde su experiencia ocupacional.

La autora consideró las siguientes dimensiones, desempeño de tareas, beneficios laborales y/o remunerativos, condiciones físicas, desarrollo personal, políticas administrativas y relaciones con la autoridad (p.05).

2.2 Operacionalización de variables

La operacionalización de una variable es hacer manejable un concepto, una idea volverla fácil de entenderla y trabajarla (Ospino, 2014).

Variable gestión del talento humano

La gestión del talento humano, es la percepción que tienen los trabajadores de la salud respecto a la práctica de recursos humanos, en las dimensiones: planificación y políticas, organización, gestión del empleo, dirección y control; con sus respectivos indicadores que fueron medidos a través de un cuestionario que consta de 31 ítems, cuya escala de medición es (1) siempre, (2) casi siempre, (3) nunca, (4) casi nunca.

Variable satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es la percepción que tienen los trabajadores de la salud respecto a la satisfacción, a partir de sus seis dimensiones: desempeño de tareas, beneficios laborales y/o remunerativos, desarrollo personal, condiciones físicas, políticas administrativas y relaciones con la autoridad; con sus indicadores que serán medidos a través de la escala de ítems con sus respectivos índices: (1) totalmente en desacuerdo, (2) pocas veces de acuerdo, (3) indiferente, (4) mayormente de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable Gestión del Talento Humano

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Planificación	-Planificación estratégica	1,2,3	Siempre (1)	Adecuada
	-Planificación de actividades	4,5		
	-Cargos	6		
	-Dotación de RR.HH	7		
Organización	-División organizacional	8	Casi siempre (2)	[94 ;124]
	-Organigrama	9		
	-Perfil laboral	10		
	-Manuales	11, 12		
Gestión del empleo	-Vinculación laboral	13	Nunca (3)	Regular [63 ;93]
	-Remuneraciones	14		
	-Línea de carrera	15		
Dirección	-Responsabilidad	16	Casi nunca (4)	Inadecuada [31; 62]
	-Liderazgo	17,18		
	-Motivación	19,20,21		
	-comunicación	22,23		
	-Reconocimiento	24,25		
Control	-Supervisión	26,27		
	-Pre control	28,29		
	-Control posterior	30, 31		

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Desempeño de tareas	-Contenido interno del trabajo -Grado de autonomía en el trabajo	1,2,3 4,5	Totalmente en desacuerdo (1)	Satisfecho [137 ;185]
Beneficios laborales y/o remunerativos	-Ingresos económicos -Jerarquía laboral interna -Prestaciones sociales	6,7,9,10,11 8,12,13 14,15,16	Pocas veces de acuerdo (2) Indiferente (3)	Medianamente satisfecho [87 ; 136]
Condiciones físicas	-Condiciones físicas, ambientales en el trabajo -Relaciones de colaboración y trabajo en equipo	17,18,19 20,21	Mayormente de acuerdo (4)	Insatisfecho [37 ;86]
Desarrollo personal	-Reconocimiento en el trabajo -Posibilidad de promoción	22,23 24,25	Totalmente de acuerdo (5)	
Políticas administrativas	-Socialización de los profesionales -Buena coordinación	26,27,28,29,30, 31,32,33		
Relaciones con la autoridad	-Funcionamiento y eficacia en la organización -Relaciones con los jefes	34,35 36,37		

2.3 Metodología

Se utilizó el método hipotético-deductivo, Karl Popper (1994, p. 48):

Es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.

El enfoque cuantitativo, “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente hechas, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadísticas para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p.5)

2.4. Tipo de estudio

Investigación Básica o Teórica “por qué se fundamenta en un argumento teórico y su intención fundamental consiste en desarrollar una teoría” (Landen, 2007, p.55).

La investigación fue básica de nivel descriptiva, ya que “estos estudios buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 80).

2.5 Diseño

Según Hernández, *et al.*, (2010, p. 128) un diseño “es un plan o estrategia que se desarrolla para obtener información que se requieren una investigación y responde al planteamiento”, Dentro de los diseños planteados por el autor encontramos los diseños experimentales y los no experimentales, para la presente investigación se empleó el diseño no experimental que como afirma el autor “son estudios que se

realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que sólo se observa los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

La investigación empleó un diseño no experimental en ella la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, “se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández *et al.*, 2010, p. 149).

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández *et al.*, 2010, p.151).

Es correlacional ya que tienen “como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández *et al.*, 2010, p. 81).

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:

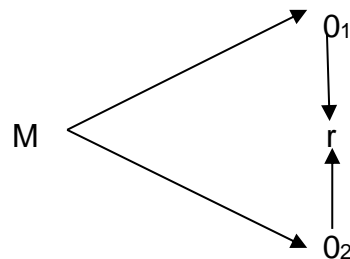


Figura 3. Diagrama del diseño correlacional

Donde:

- M : 122 enfermeras
- O₁ : Observación variable gestión del talento humano
- r : Relación entre variables. Coeficiente de correlación.
- O₂ : Observación variable satisfacción laboral

2.6 Población, muestra y muestreo

Población:

Hernández *et al.*, (2010, p.174), lo define como “al conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas aplicaciones específicas”.

La población para la presente investigación son un total de 122 enfermeras del turno de la mañana del Hospital Nacional Cayetano Heredia es un Hospital que le pertenece al Minsa, Lima 2016.

Muestra:

Según Hernández, *et al.*, (2014, p.175) “Es un subgrupo de la población, es el subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”.

La muestra que se utilizó en la presente investigación realizada en el Hospital Cayetano Heredia, fue el personal de enfermería, siendo una población de 122 trabajadores, las cuales poseen características comunes todos profesionales según el criterio de inclusión y se tomó en cuenta preferentemente a las personas que tenían conocimiento de dicha problemática e interés por participar, y los que no participaron fueron los que no estaban en el momento de la encuesta dada la funcionalidad de su cargo y/o actividades, en el momento que se procede a tomar la encuesta. La muestra está conformada por 93 enfermeras del Hospital Nacional Cayetano Heredia es un Hospital que le pertenece al Ministerio de Salud.

Se recurrió a la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{\varepsilon^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde: N = Total de la población

Z α = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en la investigación use un 5%).

Aplicando la formula se tiene:

$$Z^2=1.96$$

$$N = \text{población} = 122$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$\varepsilon = 0.05$$

$$n = \frac{(1.96)^2(122) (0.5) x(0.5)}{(0.05)^2 \cdot (122 - 1) + (1.96)^2(0.5)x(0.5)}$$

Resultado: 93

Muestreo:

En muchos experimentos, es imposible hacer un muestreo de una población entera como parte de un experimento de investigación, debido a cuestiones temporales y económicas y al gran número de sujetos según la Universidad de Sonora.

La mayoría de las pruebas estadísticas tienen esto en cuenta y por eso los resultados son evaluados a un nivel de significancia o se les da un margen de error según Martyn Shuttleworth.

“El muestreo realizado es probabilístico, debido a que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra”. (Hernández, *et al*, 2014, p.175)

Criterios de Inclusión:

Para fines de la investigación

- Enfermeras bajo cualquier modalidad de contrato: Nombradas, Contratadas CAS
- Edades entre los 24 años a más.
- Personal de enfermería que trabaja solo turno diurno.

Criterios de exclusión

Para fines de la investigación:

- Personal de vacaciones.
- Personal con licencias. Con o sin goce de haber.
- Recursos Humanos por locación de servicios.
- Personal que se niega a las encuestas
- Personal que fueron consideradas muestra Pilotos de la Confiabilidad.
- Personal que laboren menos de tres meses en un mismo servicio de hospitalización.

2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica. La técnica utilizada para la recolección de los datos fue la encuesta para las dos variables, tanto para gestión del talento humano y para satisfacción laboral, la encuesta consiste en tener la información acerca de las variables en estudio por medio de los sujetos a través de sus opiniones, actitudes o sugerencias ya sean a través de la entrevista y cuestionarios.

Encuesta: Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias. (Canales, 2004, p.163). La encuesta es una aplicación específica del método cuantitativo porque ha permitido proveer datos numéricos para los exámenes estadísticos, evaluar y determinar las relaciones entre las variables.

Instrumento. Se utilizó como instrumento el Cuestionario es un conjunto de preguntas, llamadas también ítems, que pueden ser varios dicotómicos, politómicas, etc.

Cuestionario: Consiste en un conjunto de preguntas, respecto de una o más variables a medir, destinado a obtener respuestas sobre el problema de estudio y que el investigado llena por sí mismo. (Canales, 2004, p.163)

Ficha técnica

Gestión del Talento Humano

Nombre: Cuestionario de la gestión del talento humano

Autor: Quevedo (2010)

Adaptado: Celia Jenny Godoy Ramos

Lugar: San Martín de Porres

Administración: individual o grupal

Duración: 15 a 20 minutos (aproximadamente).

Objetivo: Determinar el nivel de la variable gestión del talento humano en el Hospital Nacional Cayetano Heredia es un Hospital que le pertenece al MINSA, Lima 2016

Aspectos a Evaluar: El test está constituido por 31 ítems distribuidos en 5 dimensiones.

Dimensión 1 Planificación. Constituido por 7 ítems

Dimensión 2 Organización. Constituido por 5 ítems

Dimensión 3 Gestión del empleo. Constituido por 3 ítems

Dimensión 4 Dirección. Constituido por 10 ítems

Dimensión 5 Control. Constituido por 6 ítems

Campo de Aplicación: Enfermeras del Hospital Nacional Cayetano Heredia es un Hospital que le pertenece al Ministerio de Salud, 2016

Alfa de Cronbach es: 0.818

Tabla 3

Baremos de la variable gestión del talento humano

Gestión del talento humano	Inadecuada	[37 – 74]
	Regular	[75 –111]
	Adecuada	[112-148]
Planificación	Inadecuada	[7 – 14]
	Regular	[15 – 21]
	Adecuada	[22 –28]
Organización	Inadecuada	[5 – 10]
	Regular	[11 –15]
	Adecuada	[16 –20]
Gestión del empleo	Inadecuada	[3 – 6]
	Regular	[7 – 9]
	Adecuada	[10 –12]
Dirección	Inadecuada	[10 – 20]
	Regular	[21 – 30]
	Adecuada	[31 – 40]
Control	Inadecuada	[6 – 12]
	Regular	[13 – 18]
	Adecuada	[19 – 24]

Ficha técnica

Satisfacción laboral

Nombre: Cuestionario de satisfacción laboral

Autor: Palma (2005)

Adaptado: Celia Jenny Godoy Ramos

Lugar san Martín de Porres

Administración: individual o grupal

Duración: 15 a 20 minutos (aproximadamente).

Objetivo: Determinar los niveles de satisfacción laboral.

Aspectos a evaluar: El test está constituido por 37 ítems distribuidos en 6 dimensiones.

Dimensión 1 Desempeño de tareas. Constituido por 5 ítems

Dimensión 2 Beneficios laborales y/o remunerativos .Constituido por 11 ítems

Dimensión 3 Condiciones físicas. Constituido por 5 ítems

Dimensión 4 Desarrollo personal. Constituido por 4 ítems

Dimensión 5 Políticas administrativas. Constituido por 8 ítems

Dimensión 6 Relaciones con la autoridad. Constituido por 4 ítems

Campo de Aplicación: enfermeras del Hospital Nacional Cayetano Heredia es un Hospital que le pertenece al MINSA, Lima, 2016

Alfa de crombach es: 0.882.

Tabla 4

Baremos de la variable satisfacción laboral

Satisfacción laboral	Insatisfecho	[35 – 86]
	Medianamente satisfecho	[87 – 136]
	Satisfecho	[137 –185]
Desempeño de tareas	Insatisfecho	[5 – 10]
	Medianamente satisfecho	[11 – 15]
	Satisfecho	[16 – 20]
Beneficios laborales y/o remunerativos	Insatisfecho	[11 – 25]
	Medianamente satisfecho	[26 – 40]
	Satisfecho	[41 – 55]
Condiciones físicas	Insatisfecho	[5 – 10]
	Medianamente satisfecho	[11 – 15]
	Satisfecho	[16 – 20]
Desarrollo personal	Insatisfecho	[4 – 9]
	Medianamente satisfecho	[10 – 15]
	Satisfecho	[16 –20]
Políticas administrativas	Insatisfecho	[8 – 18]
	Medianamente satisfecho	[19 – 29]
	Satisfecho	[30 –40]
Relaciones con la autoridad	Insatisfecho	[4 – 9]
	Medianamente satisfecho	[10 –15]
	Satisfecho	[16 –20]

Validación del instrumento

Se validó el contenido del instrumento por juicio de expertos conformados por: Mgtr. Félix Alberto Caycho Valencia, Mgtr. Rosa Ganoza Gonzales, Mgtr. Anabel R. Aguayo Cabrera, quienes realizaron la validez de contenido y determinaron que los instrumentos cumplieran con los siguientes indicadores: Pertinencia, relevancia y claridad, el cual está referido en el apéndice 03.

También se utilizó para nuestra validación; El Coeficiente de Validez V (Aiken 1985), es un coeficiente que se computa como la razón de un dato obtenido sobre la suma máxima de la diferencia de los valores posibles. Puede ser calculado sobre las valoraciones de un conjunto de jueces. Con relación a un ítem o como las valoraciones de un juez respecto a 1 al grupo de ítem. Así mismo las valoraciones asignadas pueden ser dicotómicas (recibir valores de 0 a 1) o Politémicas (recibir valores de 0 a 5).

Validez por su contenido: Es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide.

Validez por su criterio: se establece al correlacionar las puntuaciones resultantes de aplicar el instrumento con las puntuaciones obtenidas de otro criterio externo que pretende medir lo mismo.

Validez de constructo: Debe explicar cómo las mediciones del concepto o variable se vinculan de manera congruente con las mediciones de otros conceptos correlacionados teóricamente.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento es según Sánchez y Reyes (2006), "el grado de consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo grupo de sujetos en una serie de mediciones tomadas con el mismo test. Es la estabilidad o constancia de los puntajes logrados en un test" (p.156).

Se realizó una prueba piloto, se tomó en cuenta a 12 enfermeras (10 % de 122 enfermeras, que es la población total).

Tabla 5

Estadístico de fiabilidad de los instrumentos

	Alfa de Cronbach
Gestión del Talento Humano	0.818
Satisfacción Laboral	0.882

Para aplicar la confiabilidad del instrumento, luego con los datos obtenidos se realizó la confiabilidad del instrumento y se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach obteniéndose como resultado buena confiabilidad, en Gestión del talento Humano y Satisfacción del personal, lo cual está referenciado en el apéndice N°04.

2.8 Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento de análisis de datos, se realizó en base a los objetivos planteados en la investigación para lo cual se utilizó el software Microsoft Office, se trabajó el documento de Word para recolectar las fichas de datos; los cuales son trasladados al documento Excell como base de datos con el que se trabajó.

Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procedió al análisis estadístico respectivo, se utilizó el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 23.

Estadística descriptiva para cada variable: según Hernández, Fernández y Baptista (2014), describen los datos, los valores o las puntuaciones obtenidas para cada variable. La distribución de frecuencias es el conjunto de puntuaciones de una variable ordenada en sus respectivas categorías. (p.282). Asimismo; Se utilizará a través de la distribución de frecuencias, tabla con la base de datos en Excel., se elaborarán gráficos, barras estadísticas procesadas en el SPSS. Una distribución de frecuencias es un conjunto de puntuaciones respecto de una variable ordenadas en sus respectivas categorías. (Hernández *et al* 2014, p.282).

Se determinó el cálculo de la media aritmética de una distribución, debido a que es la tendencia central más utilizada y el cálculo de la desviación estándar debido a que es el promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media.

Estadística inferencial: según, Hernández *et al* (2014) es la estadística que sirve para contrastar las hipótesis, en la cual a partir de la caracterización de las dos variables y estimar parámetros. Para aplicar la estadística inferencial, se siguen los siguientes pasos.

Prueba de normalidad: Aplicar la prueba de Identificar la normalidad: aquí se calcula a partir de la hipótesis estadística, se determina a través de Kolmogorov – Smirnov, para saber si esta normal (datos juntos respecto a la media aritmética). La cual permite medir el grado de concordancia existente entre la distribución de un conjunto de datos y una distribución teórica específica.

“Se dice que es normal: cuando los datos están juntos, respecto de la media aritmética. Se dice que no es normal: cuando los datos están dispersos, respecto de la media aritmética”. (Hernández *et al* 2014, p. 300).

De manera cómo se hayan formulado las hipótesis: El nivel de medición de las variables, se utilizaron técnicas analíticas, para realizar la comprobación de la hipótesis y la obtención de resultados, según Hernández *et al* (2014), menciona que existen dos tipos de análisis estadísticos que pueden realizarse para probar la hipótesis: Los análisis paramétricos y los análisis no paramétricos.

Para la presente investigación se utilizó los análisis no paramétricos: en el cual se tomó en cuenta los siguientes supuestos: La mayoría de los presentes análisis no requieren de presupuestos acerca de la forma de la distribución poblacional. Aceptan distribuciones no normales (distribuciones libres). Las variables no necesariamente tienen que estar medidas en un nivel por intervalos o de razón pueden analizar datos nominales u ordinales. De hecho, si quieren aplicar análisis no paramétricos a datos por intervalos a razón, estos necesitan resumirse a categorías discretas (a unas cuantas). Las variables deber ser categóricas.

Contrastación de la hipótesis: La contrastación de la hipótesis, se realizó para saber qué tan significativo es mi hipótesis, que tuvo como resultado que el nivel de significancia fue de: $\alpha = 0.05$. Para determinar la correlación entre las variables, se utilizó la correlación de Spearman, dado que los datos difieren de la distribución normal y además han sido medidas en escala ordinal.

Esta prueba no paramétrica donde el coeficiente de correlación que se utilizó fue Rho de Spearman, el cual se utilizó para determinar el grado de correlación entre las variables en estudio.

2.9 Consideraciones éticas

El investigador está sujeto a lineamientos éticos básicos de objetividad, honestidad, respeto de los derechos de terceros, relaciones de igualdad, así como a evidenciar un análisis crítico (Universidad de Celaya, 2011), Es decir, asumirá compromisos éticos durante todo el proceso de investigación; para cumplir el principio de reserva, el respeto a la dignidad humana y el derecho a la intimidad (Gaceta Jurídica, 2005), A fin de lograr una participación en forma sincera se tendrá en cuenta los principios éticos en todo el proceso.

En especial este estudio se basa teniendo en cuenta a los principios éticos de Belmont Report, quien señala en el principio de beneficencia que su máximo es por sobre todas las cosas no dañar. La mayoría de los investigadores considera que este principio encierra múltiples dimensiones, garantía de que no sufrieron daños, explotación y beneficios. Asimismo, el respeto a la dignidad humana, en donde su participación es una forma voluntaria sin maltrato ni represalias, siendo estos principios muy importantes para la continuación de mi estudio, las Guías de la Buena Práctica Clínica de la Conferencia Internacional de Armonización, sobre todo porque es de aquellas investigaciones relacionadas con medicamentos, vacunas y alimentos.

A nivel nacional la Resolución Ministerial 008430, por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, Título II: de la Investigación en Seres Humanos, Capítulo I: de los Aspectos Éticos de la Investigación en Seres Humanos: en toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y bienestar (Artículo 5) y la Resolución 2378 (Por la cual se adoptan las Buenas Prácticas Clínicas para las instituciones que conducen investigación con medicamentos en seres humanos), En base a todos estos principios se toma en cuenta para la elaboración del presente trabajo de investigación, realizado en el hospital nacional Cayetano Heredia, Lima 2016.

Los principios éticos que se garantizaron en este estudio fueron

Para realizar las encuestas al personal de enfermería se obtuvo, con el debido respeto, consentimiento y permiso de la Unidad de Capacitación y Docencia del Hospital Cayetano Heredia y del Departamento de Enfermería.

No maleficencia: no se realizará ningún procedimiento que pueda hacerles daño a los profesionales de enfermería participantes en este estudio.

Justicia: la muestra se seleccionará sin ningún tipo de discriminación, tratando a las participantes del estudio con igual consideración y respeto.

Beneficencia: Se aplicará, cuando durante la entrevista la investigadora pone en relevancia la necesidad de conocimiento en los sujetos de la investigación.

Autonomía: En el estudio, solo se incluirán los profesionales de enfermería que acepten voluntariamente participar y se respetara la decisión de querer permanecer dentro del mismo.

Principio de confidencialidad: El proyecto reconoce que las personas tienen derecho a la privacidad y al anonimato. Este principio reconoce que las personas tienen derecho de excluirse y o mantener confidencialidad sobre cualquier información concerniente a su nivel de conocimientos.

III. Resultados

Después de procesar los datos recolectados en el software SPSS23 se obtuvieron los siguientes resultados.

3.1. Estadística Descriptiva

3.1.1. Resultados descriptivos de la variable

Variable Gestión del talento humano

Tabla 6

Descripción de los resultados del nivel de gestión del talento humano del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	17	18.3	18.3	18.3
	Regular	66	71.0	71.0	89.2
	Adecuada	10	10.8	10.8	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

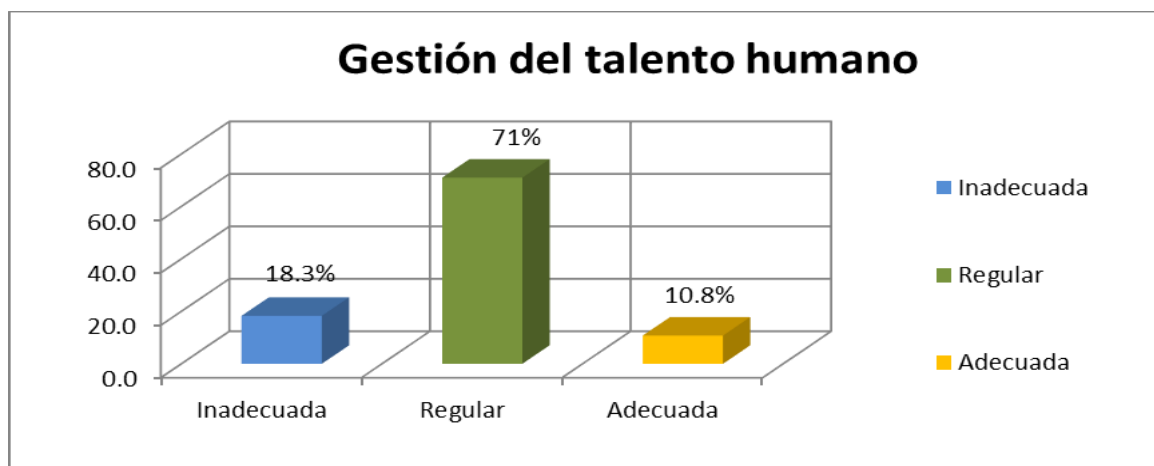


Figura 4. Resultados de los porcentajes de la variable gestión del talento humano del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

En la Tabla 6 y Figura 4, de una muestra de 93 enfermeras encuestadas del Hospital Nacional Cayetano Heredia, el 71% (66) en un nivel regular, el 18.3% (17) se encuentra en el nivel inadecuada, y el 10.8% (10) en un nivel adecuada. Respecto a gestión del talento humano del hospital Cayetano Heredia Lima 2016

Tabla 7

Descripción de los resultados del nivel de gestión del talento humano de la dimensión planificación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	27	29.0	29.0	29.0
	Regular	49	52.7	52.7	81.7
	Adecuada	17	18.3	18.3	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

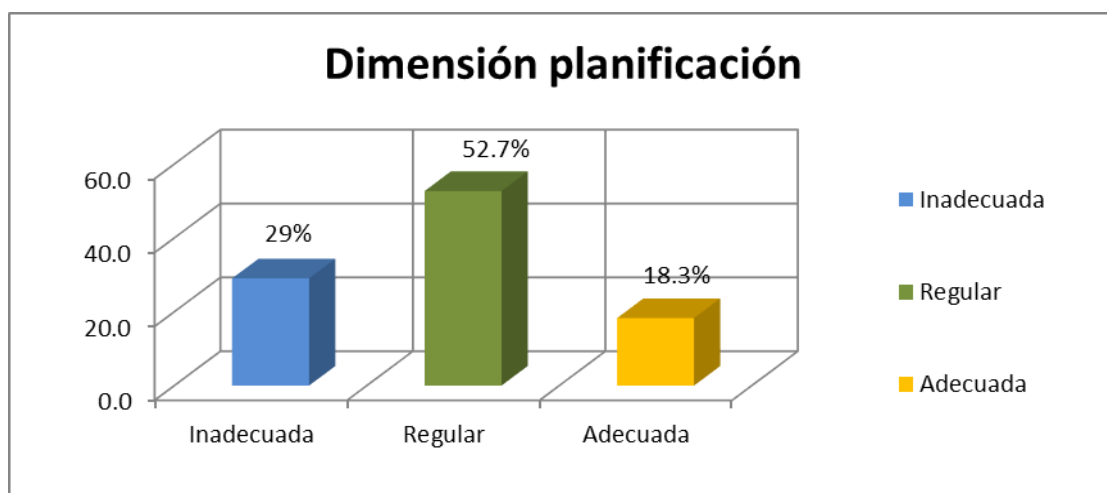


Figura 5. Resultados del nivel de gestión del talento humano de la dimensión planificación

En la Tabla 7 y Figura 5, de una muestra de 93 enfermeras encuestadas del Hospital Nacional Cayetano Heredia, el 29%(27) se encuentra en el nivel inadecuada, el 52.7% (49) en un nivel regular y el 18.3%(17) en un nivel adecuada. Como se observa en la dimensión de planificación de gestión del talento humano, se puede afirmar que dimensión planificación de la variable gestión del talento humano está en un nivel regular, según lo percibido por las enfermeras del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2016.

Tabla 8

Descripción de los resultados del nivel de gestión del talento humano de la dimensión organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	50	53.8	53.8	53.8
	Regular	38	40.9	40.9	94.6
	Adecuada	5	5.4	5.4	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

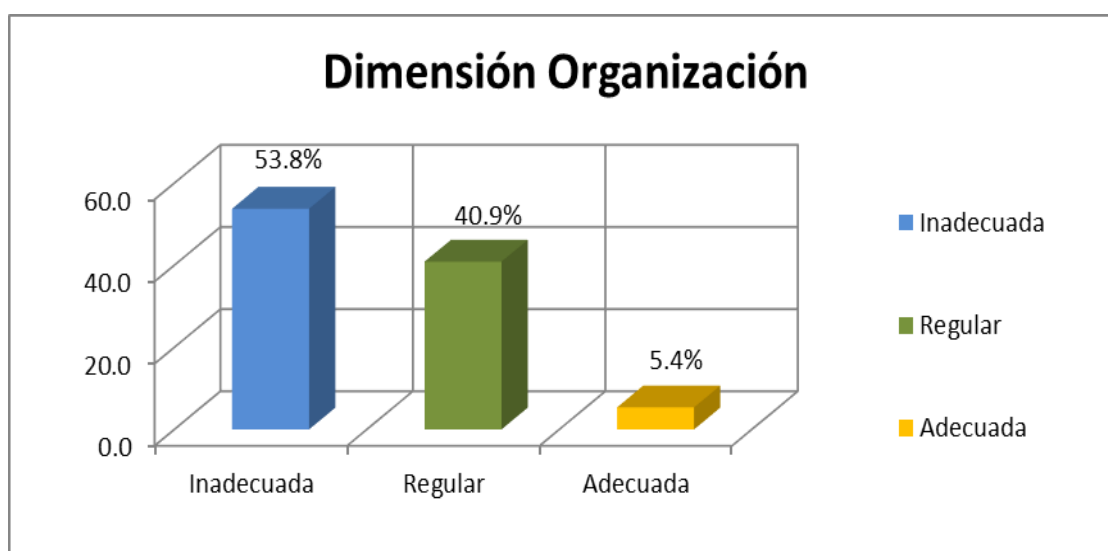


Figura 6. Resultados del nivel de gestión del talento humano de la dimensión organización.

En la Tabla 8 y Figura 6, se observa de una muestra de 93 enfermeras encuestadas del Hospital Nacional Cayetano Heredia, el 53.8% (50) se encuentra en el nivel inadecuada, el 40.9% (38) en un nivel regular y el 5.4% (5) en un nivel adecuada, Como se observa los datos de la dimensión organización de gestión del talento humano, se puede afirmar que respecto a la dimensión organización de la variable gestión del talento humano está en un nivel inadecuado, según la percepción de las enfermeras del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2016.

Tabla 9

Descripción de los resultados del nivel de gestión del talento humano de la dimensión gestión del empleo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	19	20.4	20.4	20.4
	Regular	55	59.1	59.1	79.6
	Adecuada	19	20.4	20.4	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

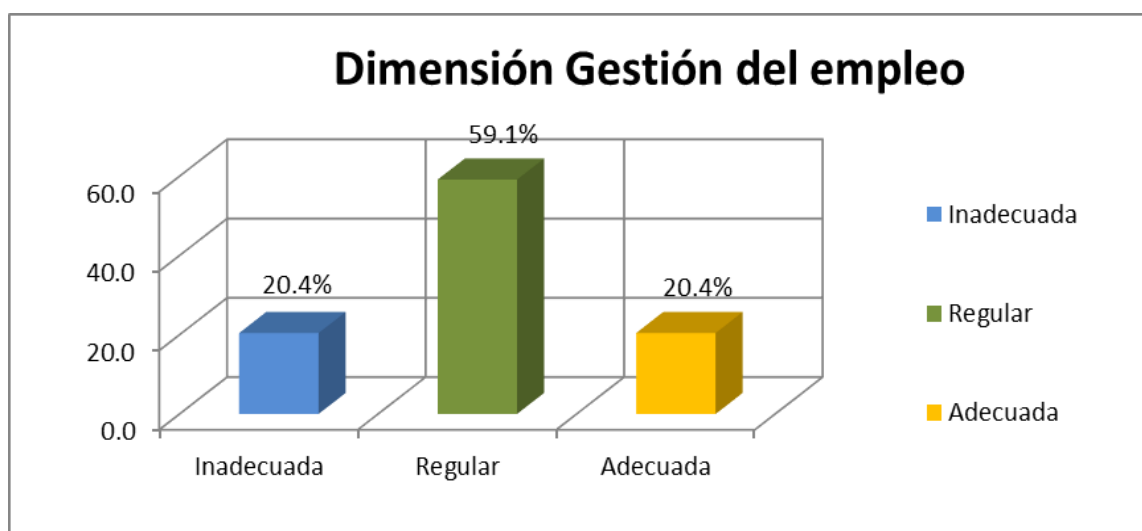


Figura 7. Resultados del nivel de gestión del talento humano de la dimensión gestión del empleo.

En la Tabla 9 y Figura 7, se observa de una muestra de 93 enfermeras encuestadas del Hospital Nacional Cayetano Heredia, el 20.4%(19) se encuentra en el nivel inadecuada, el 59.1% (55) en un nivel regular y el 20.4% (19) en un nivel adecuada, como se observa los datos de la dimensión gestión del empleo de la gestión del talento humano, se puede afirmar respecto a la dimensión gestión del empleo de la variable gestión del talento humano está en un nivel regular según la percepción de las enfermeras del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2016.

Tabla 10

Descripción de los resultados del nivel de gestión del talento humano de la dimensión dirección.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	20	21.5	21.5	21.5
	Regular	59	63.4	63.4	84.9
	Adecuada	14	15.1	15.1	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

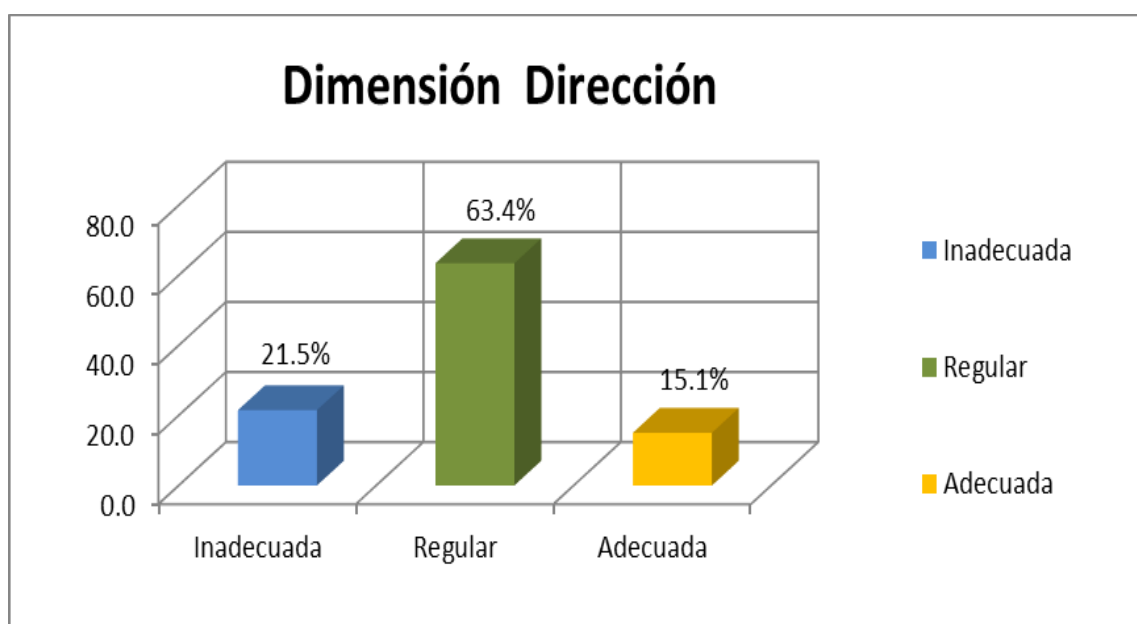


Figura 8. Resultados del nivel de gestión del talento humano de la dimensión dirección.

En la Tabla 10 y Figura 8, se observa de una muestra de 93 enfermeras encuestadas del Hospital Nacional Cayetano Heredia, el 21.5% (20) se encuentra en el nivel inadecuada, el 63.4% (59) en un nivel regular y el 15.1% (14) en un nivel adecuada, como se observa los datos de la dimensión dirección de gestión del talento humano, se puede afirmar que respecto a la dimensión dirección de la variable gestión del talento humano está en un nivel regular, según lo percibido por las enfermeras del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2016.

Tabla 11

Descripción de los resultados del nivel de gestión del talento humano de la dimensión control.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	36	38.7	38.7	38.7
	Regular	44	47.3	47.3	86.0
	Adecuada	13	14.0	14.0	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

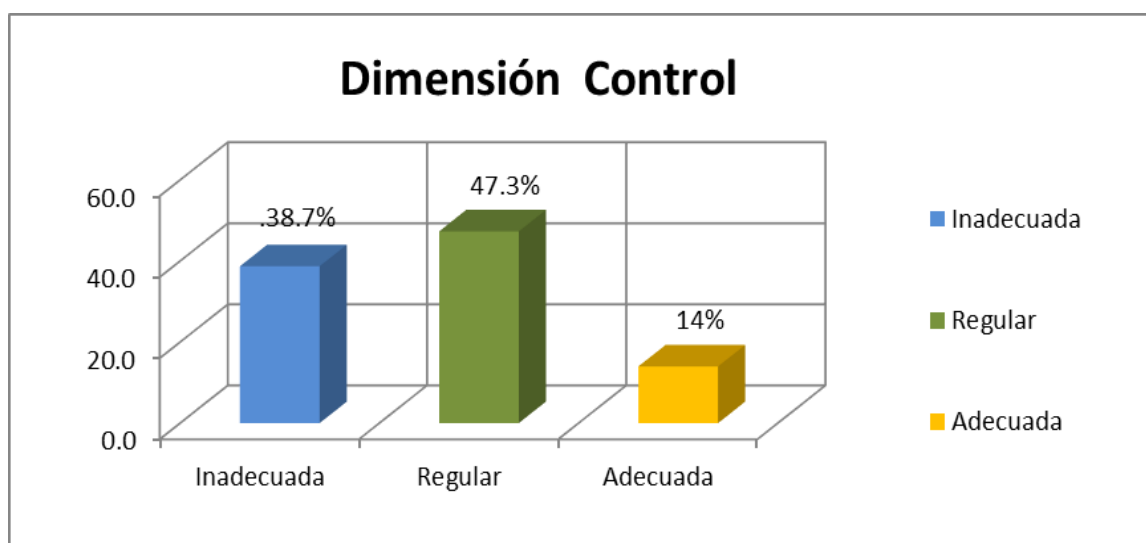


Figura 9. Resultados del nivel de gestión del talento humano de la dimensión control.

En la Tabla 11 y Figura 9, se observa de una muestra de 93 enfermeras encuestadas del Hospital Nacional Cayetano Heredia, el 38.7% (36) se encuentra en el nivel inadecuada, el 47.3% (44) en un nivel regular y el 14% (13) en un nivel adecuada. Por lo tanto se puede afirmar que respecto a la dimensión control de la variable gestión del talento humano, está en un nivel regular, según la percepción de las enfermeras del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2016.

Variable satisfacción laboral

Tabla 12

Descripción de los resultados del nivel de satisfacción laboral del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2016.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	23	24.7	24.7	24.7
	Medianamente satisfecho	61	65.6	65.6	90.3
	Satisfecho	9	9.7	9.7	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

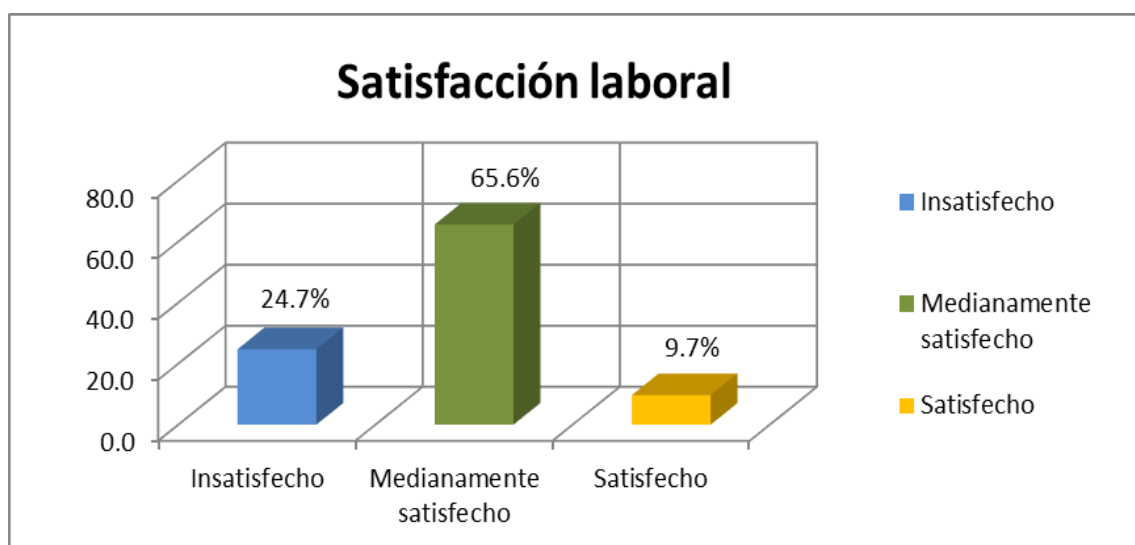


Figura 10. Resultados de la variable satisfacción laboral del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2016.

En la Tabla 12 y Figura 10, en una muestra de 93 enfermeras encuestadas del Hospital Nacional Cayetano Heredia, el 24.7% (23) se encuentra en el nivel insatisfecho, el 65.6% (61) en un nivel medianamente satisfecho y el 9.7% (9) en un nivel satisfecho. Por lo tanto se puede afirmar que la satisfacción laboral está en un nivel medianamente satisfecho.

Tabla 13

Descripción de los resultados del nivel de satisfacción laboral de la dimensión desempeño de tareas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	23	24.7	24.7	24.7
	Medianamente satisfecho	44	47.3	47.3	72.0
	Satisfecho	26	28.0	28.0	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

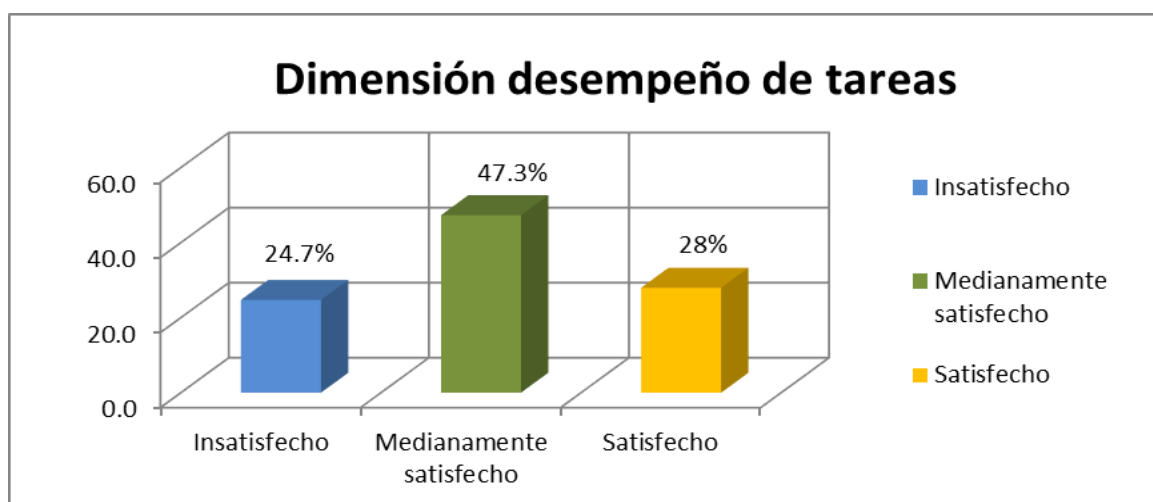


Figura 11. Resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión desempeño de tareas.

En la Tabla 13 y Figura 11, En una muestra de 93 enfermeras encuestadas del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2016, el 24.7% (23) se encuentra en el nivel insatisfecho, el 47.3% (44) en un nivel medianamente satisfecho y el 28% (26) en un nivel satisfecho, como se observa los datos de la dimensión desempeño de tareas de satisfacción del usuario. Por lo tanto se puede afirmar que respecto de la dimensión desempeño de tareas de la variable satisfacción laboral está en un nivel medianamente satisfecho.

Tabla 14

Descripción de los resultados del nivel de satisfacción laboral de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	29	31.2	31.2	31.2
	Medianamente satisfecho	52	55.9	55.9	87.1
	Satisfecho	12	12.9	12.9	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

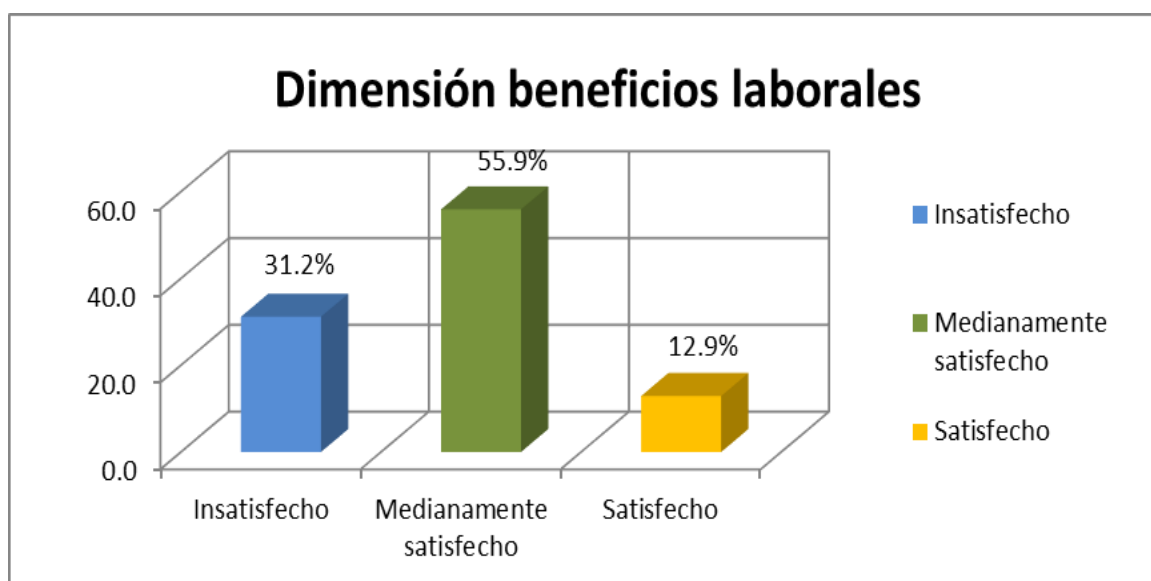


Figura 12. Resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.

En la Tabla 14 y Figura 12, En una muestra de 93 enfermeras encuestadas del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2016, el 31.2% (29) se encuentra en el nivel insatisfecho, el 55.9% (52) en un nivel medianamente satisfecho y el 12.9% (12) en un nivel satisfecho. Por lo tanto, se puede afirmar que respecto de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de la variable satisfacción laboral está en un nivel medianamente satisfecho.

Tabla 15

Descripción de los resultados del nivel de satisfacción laboral de la dimensión condiciones de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	34	36.6	36.6	36.6
	Medianamente satisfecho	45	48.4	48.4	84.9
	Satisfecho	14	15.1	15.1	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

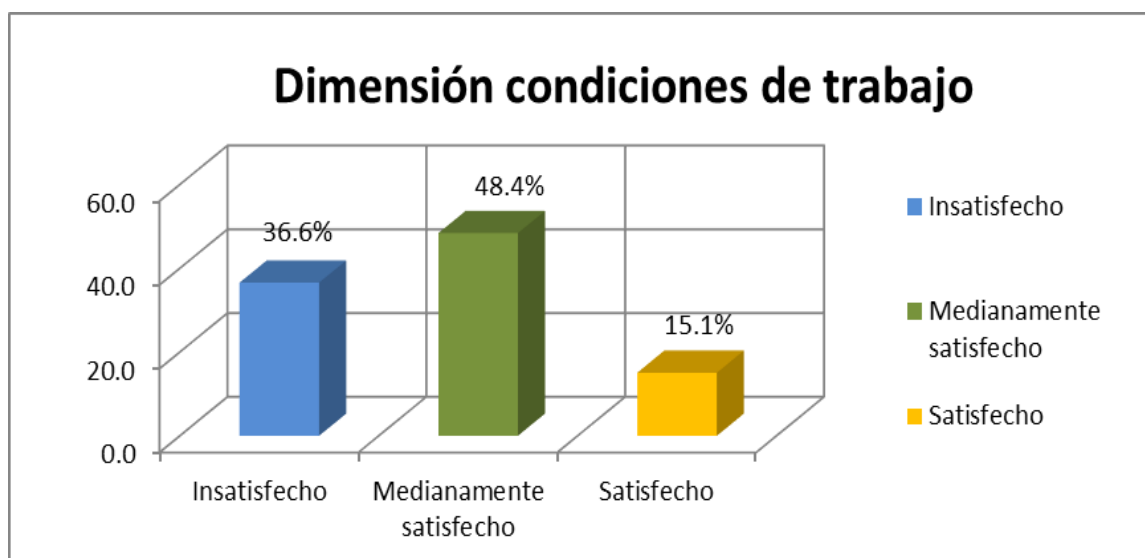


Figura 13. Resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión condiciones de trabajo.

En la Tabla 15 y Figura 13, se observa de una muestra de 93 enfermeras encuestadas del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2016, el 36.6% (34) se encuentra en el nivel insatisfecho, el 48.4% (45) en un nivel medianamente satisfecho y el 15.1% (14), en un nivel satisfecho. Por lo tanto, se puede afirmar que respecto de la dimensión condiciones de trabajo de la variable satisfacción laboral está en un nivel medianamente satisfecho.

Tabla 16

Descripción de los resultados del nivel de satisfacción laboral de la dimensión desarrollo personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	46	49.5	49.5	49.5
	Medianamente satisfecho	35	37.6	37.6	87.1
	Satisfecho	12	12.9	12.9	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

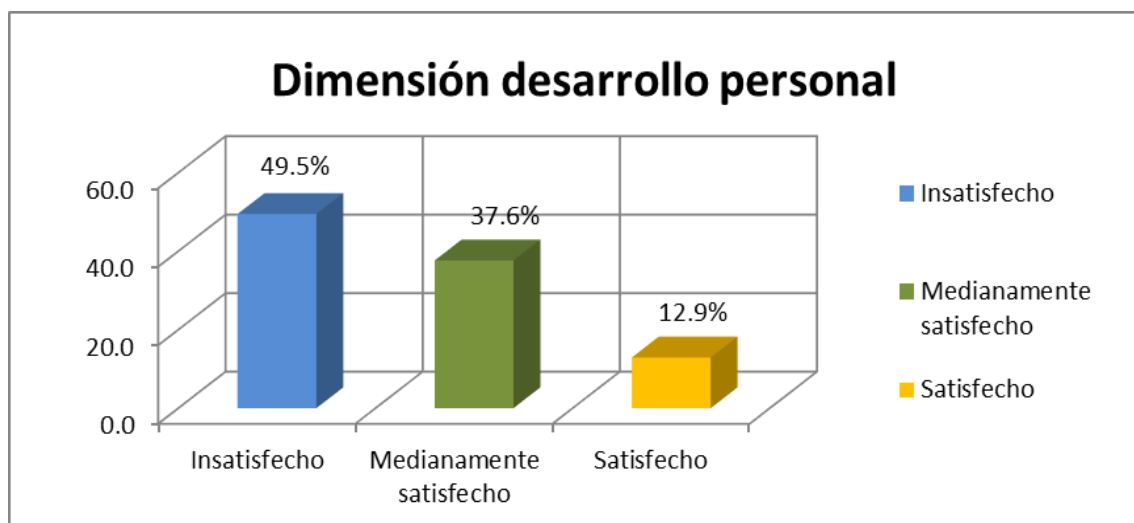


Figura 14. Resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión desarrollo personal.

En la Tabla 16 y Figura 14, En una muestra de 93 enfermeras encuestadas del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2016, el 49.5% (46) se encuentra en el nivel insatisfecho, el 37.6% (35) en un nivel medianamente satisfecho y el 12.9% (12) en un nivel satisfecho, como se observa los datos de la dimensión desarrollo personal de satisfacción del personal de enfermería. Por lo tanto, se puede afirmar que respecto de la dimensión desarrollo personal de la variable satisfacción laboral está en un nivel satisfecho.

Tabla 17

Descripción de los resultados del nivel de satisfacción laboral de la dimensión políticas administrativas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	28	30.1	30.1	30.1
	Medianamente satisfecho	41	44.1	44.1	74.2
	Satisfecho	24	25.8	25.8	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

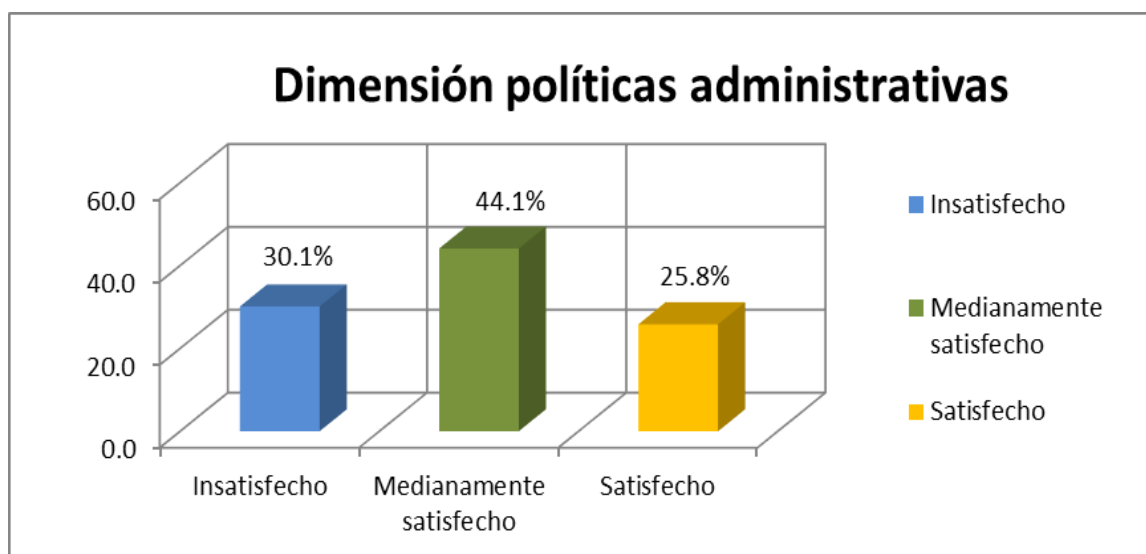


Figura 15. Resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión políticas administrativas.

En la Tabla 17 y Figura 15, En una muestra de 93 enfermeras encuestadas del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2016, el 30.1% (28) se encuentra en el nivel insatisfecho, el 44.1% (41) en un nivel medianamente satisfecho y el 25.8%(24) en un nivel satisfecho. Por lo tanto se puede afirmar que respecto de la dimensión políticas administrativas de la variable satisfacción laboral está en un nivel medianamente satisfecho.

Tabla 18

Descripción de los resultados del nivel de satisfacción laboral de la dimensión relación con la autoridad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	38	40.9	40.9	40.9
	Medianamente satisf.	38	40.9	40.9	81.7
	Satisfecho	17	18.3	18.3	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

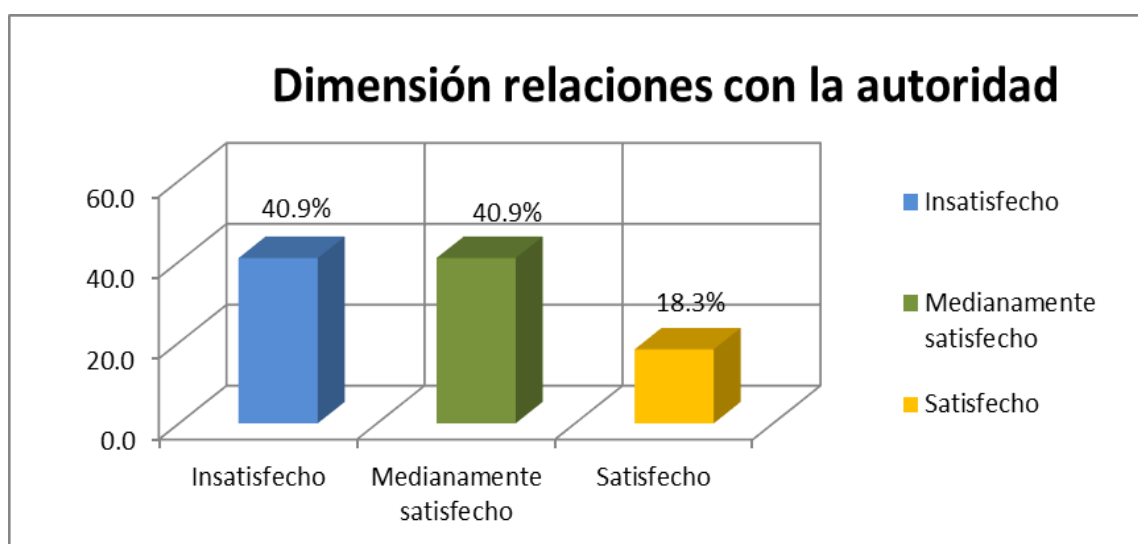


Figura 16. Resultados de la variable satisfacción laboral de la dimensión relación con la autoridad.

En la Tabla 18 y Figura 16, se observa de una muestra de 93 enfermeras encuestadas del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2016, el 40.9% (38) se encuentra en el nivel insatisfecho, el 40.9% (38) en un nivel medianamente satisfecho y el 18.3% (17) en un nivel satisfecho. Por lo tanto, se puede afirmar que respecto de la dimensión relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral están en un nivel insatisfecho.

Tabla 19

Estadísticos de la variable gestión del talento Humano y Satisfacción del Personal y datos sociodemográficos

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión del Talento	.070	93	.000
Satisfacción laboral	.079	93	.000*
Variable sociodemográfica	.144	92	.000
Edad	.213	92	.000
Grado de instrucción	.314	92	.000
Tiempo de servicio	.379	92	.000
Condición laboral	.370	92	.000
Servicio donde labora	.237	92	.000

Por lo tanto, se afirma con pruebas estadísticas que los datos sociodemográficos no tienen distribución normal, pero los datos de la variable gestión del talento humano al ser una variable cualitativa medida en escala Likert, nos permite aplicar la estadística no paramétrica de Rho de Spearman.

Si alfa (Sig.) ≥ 0.05 Se acepta la hipótesis nula.

Si alfa (Sig.) < 0.05 Se rechaza la hipótesis nula

Toma de decisión

Como el valor p de significancia del estadístico de prueba de normalidad tiene el valor de 0.000 y 0.000, entonces para los valores Sig. < 0.05 ; se cumple que: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto quiere decir que: según los resultados obtenidos podemos afirmar que los datos de la muestra de estudio no provienen de una distribución normal. Por lo tanto, para el desarrollo de la prueba de la hipótesis; se ha utilizado la prueba no paramétrica para distribución normal de los datos Rho de Spearman a un nivel de significancia de 0.05.

Tabla 20

Datos estadísticos gestión del talento y satisfacción laboral de las variables

		Gestión del talento humano	Satisfacción laboral
N	Válido	93.00	93.00
	Perdidos	0.00	0.00
Media		75.31	102.40
Mediana		75.00	101.00
Moda		78.00	108.00
Desviación estándar		13.59	27.02
Asimetría		0.52	0.41
Curtosis		0.35	0.57

Como se observa la variable gestión del talento humano, de la muestra se desvía, en promedio, 13.59 respecto a la media que alcanzó un valor de 75.31 así mismo el puntaje que más se repite es el valor 78 el cual está ubicado en el nivel regular. El coeficiente de curtosis de la muestra es de 0.35 lo que quiere decir que se trata de una distribución Platicúrtica; el coeficiente de asimetría que se obtuvo fue de 0.52 de la presente muestra lo que quiere decir que presenta una distribución asimétrica positiva (existe mayor concentración de valores a la derecha de la media que a su izquierda).

En cuanto a la variable satisfacción del laboral de la muestra se desvía, en promedio, 27.02 respecto a la media que alcanzó un valor de 101.00 así mismo el puntaje que más se repite es el valor 108 el cual está ubicado en el nivel medianamente satisfecho. El coeficiente de curtosis de la muestra es de 0.57 lo que quiere decir que se trata de una distribución Platicúrtica, el coeficiente de asimetría que se obtuvo fue de 0.41 de la presente muestra lo que quiere decir que presenta una distribución asimétrica positiva (existe mayor concentración de valores a la derecha de la media que a su izquierda).

Resultado de la prueba de Normalidad

Al presentar los resultados es necesario saber qué tipo de prueba estadística se utiliza si corresponde a la estadística paramétrica o no paramétrica, por ello se someten los resultados a una prueba de normalidad mediante la prueba de

Kolmogorov–Smirnov para conocer si los resultados son normales (paramétricos) o no normales (no paramétricos). Si la distribución es normal se aplicará la correlación de Pearson T de student (variable cualitativa dicotómica y cuantitativa), Si la distribución es “no normal” se aplica Rho Spearman (Estadística no paramétrica).

Si $n \geq 50$ se analiza la prueba de Kolmogorov – Smirnov

Si $n < 50$ se analiza la prueba de Shapiro –Wilk

Entonces:

S, $n = 93$ es el número de muestra, se analiza la prueba de Kolmogorov –

Smirnov

H_0 : Los datos sobre la gestión del talento humano y variable socio demográfica provienen de una distribución normal.

H_a : Los datos sobre la gestión del talento humano y la variable sociodemográfica no provienen de una distribución normal.

Consideramos la regla de decisión:

$p < 0.05$, se rechaza H_0

$p \geq 0.05$, no se rechaza H_0

3.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general.

H_0 : No existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia Lima, 2016

H_a : Existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia Lima, 2016

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Tabla 21

Correlaciones entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral

			Gestión del talento humano	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1.00	.271**
		Sig. (bilateral)	.	.009
		N	93	93
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	.271**	1.000
		Sig. (bilateral)	.009	.
		N	93	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la Tabla 21, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general; la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.271**, interpretándose como una correlación positiva baja entre las variables, con un $\rho = 0.009$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna por lo que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia Lima, 2016.



Figura 17. Campana de Gauss de la hipótesis general

Como se puede apreciar si el valor de $\rho = 0.000 < 0.05$ por ello se rechaza la hipótesis nula ya que estaría ubicado en la zona de rechazo.

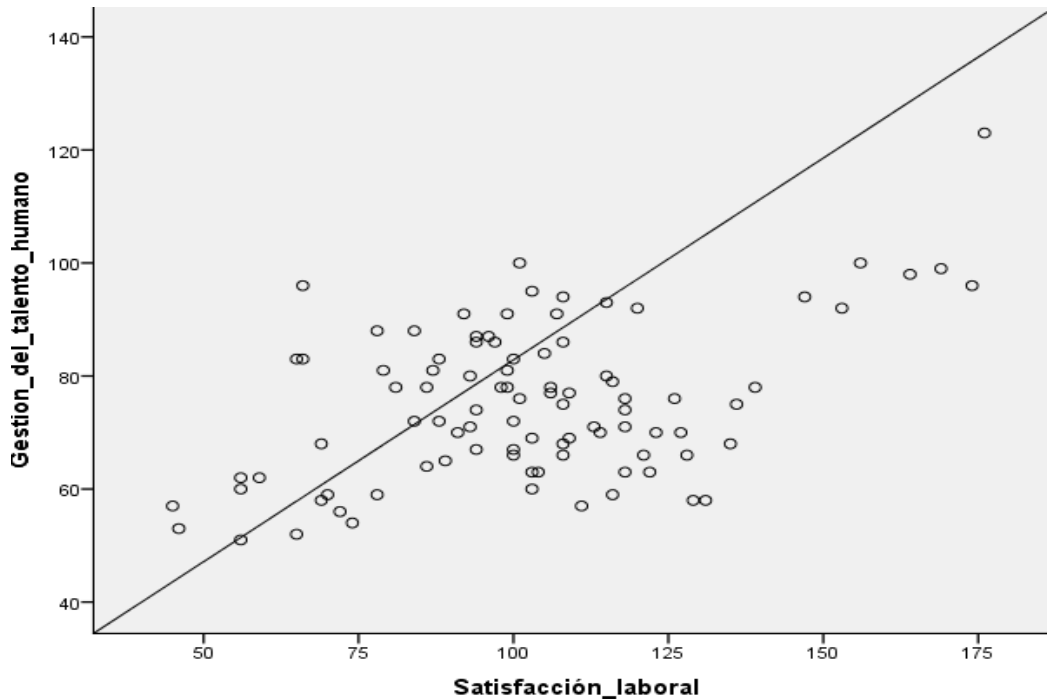


Figura 18. Dispersión de la correlación entre la gestión del talento humano y satisfacción laboral.

La Figura explica gráficamente una correlación positiva porque la muestra está concentrada respecto a la media, por lo cual se afirma que cuando el índice de la variable gestión del talento humano se incrementa también se incrementa la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

Hipótesis específica 1.

H_0 : No existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño de tareas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

H_a : Existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño de tareas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Tabla 22

Correlaciones entre la gestión del talento humano y el desempeño de tareas

		Gestión del talento humano	Desempeño de tareas
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.005
		N	93
	Desempeño de tareas	Coeficiente de correlación	.287**
		Sig. (bilateral)	.005
		N	93

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la Tabla 22, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis; es significativa al nivel 0.01 bilateral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.287** , la correlación interpretándose como una correlación positiva baja entre las variables, con un $\rho = 0.005$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptando la alterna, se dice que existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño de tareas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

Hipótesis específica 2.

H_0 : No existe relación entre la gestión del talento humano y los beneficios laborales y/o remunerativos del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

H_a : Existe relación entre la gestión del talento humano y los beneficios laborales y/o remunerativos del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Tabla 23

Correlaciones entre la gestión del talento humano y beneficios laborales y/o remunerativos

			Gestión del talento humano	Beneficios laborales remunerativos
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1.000	.323**
		Sig. (bilateral)	.	.002
		N	93	93
	Beneficios laborales remunerativos	Coeficiente de correlación	.323**	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	.
		N	93	93

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

En la Tabla 23, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis, la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.323** interpretándose como una correlación positiva moderada entre las variables, con un $p = 0.002$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptando que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y los beneficios laborales y/o remunerativos del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

Hipótesis específica 3.

H_0 : No existe relación entre la gestión del talento humano y las condiciones físicas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

H_a : Existe relación entre la gestión del talento humano y las condiciones físicas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Tabla 24

Correlaciones entre la gestión del talento humano y condiciones físicas

			Gestión del talento humano	Condiciones físicas
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1.000	.411**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	93	93
	Condiciones físicas	Coefficiente de correlación	.411**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	93	93

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

En la Tabla 24 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis, la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.411** interpretándose como una correlación positiva alta entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptando que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y las condiciones físicas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

Hipótesis específica 4.

H_0 : No existe relación entre la gestión del talento humano y desarrollo personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

H_a : Existe relación entre la gestión del talento humano y desarrollo personal de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Tabla 25

Correlaciones entre la gestión del talento humano y desarrollo personal

			Gestión del talento humano	Desarrollo personal
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1.000	.226*
		Sig. (bilateral)	.	.029
		N	93	93
	Desarrollo personal	Coefficiente de correlación	.226*	1.000
		Sig. (bilateral)	.029	.
		N	93	93

* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

En la Tabla 25, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis, la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.226** interpretándose como una correlación positiva baja entre las variables, con un $\rho = 0.029$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptando que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desarrollo personal del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

Hipótesis específica 5.

H_0 : No existe relación entre la gestión del talento humano y políticas administrativas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016

H_a : Existe relación entre la gestión del talento humano y políticas administrativas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Tabla 26

Correlaciones entre la gestión del talento humano y políticas administrativas

			Gestión del talento humano	Políticas administrativas
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1.000	.263*
		Sig. (bilateral)	.	.011
		N	93	93
	Políticas administrativas	Coeficiente de correlación	.263*	1.000
		Sig. (bilateral)	.011	.
		N	93	93

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

En la Tabla 26, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis, la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.263**, la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva baja entre las variables, con un $\rho = 0.011$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptando que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y las políticas administrativas del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

Hipótesis específica 6.

H_0 : No existe relación entre la gestión del talento humano y relaciones con la autoridad del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

H_a : Existe relación entre la gestión del talento humano y relaciones con la autoridad del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Tabla 27

Correlaciones entre la gestión del talento humano y las relaciones con la autoridad

			Gestión del talento humano	Relaciones con la autoridad
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1.000	.229*
		Sig. (bilateral)	.	.027
		N	93	93
	Relaciones con la autoridad	Coeficiente de correlación	.229*	1.000
		Sig. (bilateral)	.027	.
		N	93	93

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

En la Tabla 27, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis, la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.229** , interpretándose como una correlación positiva baja entre las variables, con un $\rho = 0.027$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptando que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y las relaciones con la autoridad del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

IV. Discusión

Se pudo determinar de acuerdo con el objetivo general, que existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016. La correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, al obtenerse un coeficiente de correlación $Rho = 0.271^{**}$ interpretándose como una correlación positiva entre las variables, con un $p = 0.011$ ($p < 0.05$). corroborado por Bedolla (2013), afirmó que la gestión del desempeño está sufriendo grandes cambios a fin de adecuarse a las nuevas exigencias, el nuevo enfoque radica en los análisis de las mejores prácticas empresariales en acción de revisar el cambios de los recursos humanos y del proceso de gestión de la evaluación del desempeño; además, Guerrero(2014), considera la creación de un nuevo modelo de Gestión de Talento basado en competencia, con la intención de conocer que modelos y herramientas de desarrollo se utilizan hoy en día en las organizaciones de las mismas maneras que necesidades, todo ello con la finalidad de que los trabajadores estén satisfechos de la labor que realizan. En su modelo de herramienta se tiene, El 72% de las organizaciones utilizan herramientas de medición de desempeño, esto implica el establecimiento de metas e indicadores por cada posición y el seguimiento de logros en cada uno de ellos, esta herramienta es de utilidad para identificar el grado de aportación de cada empleado a la empresa y su correcta gestión trae beneficios como la mejora del desempeño mediante la retroalimentación.

Se pudo determinar de acuerdo con el objetivo específico, que existe relación entre el nivel de gestión del talento humano del hospital Cayetano Heredia, que el nivel inadecuada se encuentra dentro del primer cuartil, el nivel regular se encuentra en el tercer cuartil y el nivel adecuada también se encuentra en el primer cuartil, al respecto esto es corroborado por Montoya (2013), en su estudio se puede observar que el 39% de los empleados están de acuerdo y el 59%, totalmente de acuerdo con que los directivos del área mejoren la comunicación con los trabajadores, en jerarquía se tiene que los resultados obtenidos en las encuestas a los trabajadores podremos darnos cuenta que el 30% está de acuerdo y el 68% está totalmente de acuerdo debe existir comunicación de nivel jerárquico superior a los mandos medios e inferiores, para poder cumplir bien con nuestras funciones. Y respecto a capacitación tenemos, en las encuestas realizadas a los

trabajadores dando como resultado que el 9% está de acuerdo y el 86% está totalmente de acuerdo que la institución realice cursos de capacitación, para cada área de trabajo para poder mejorar la atención a los usuarios.

En cuanto a las características sociodemográficas del grupo encuestado de Gestión del talento humano se evidencio que, de la tercera parte, sus edades están de 24 a 33 años, una mitad cuenta con especialidad, también más de la mitad del personal es nombrado, otra mitad tienen más de seis años de servicio y un tercio es del servicio de emergencia, por ser una área con muchos recursos humanos. Esto es corroborado por la investigación de Meza, Matzumura y Gutiérrez (2015), se evidencio que la edad de las personas entrevistadas varió de 24 a 42 años; el 77.3% tenía contrato a plazo fijo, el total de los entrevistados refirieron estar satisfechos

Se pudo determinar de acuerdo con la hipótesis general, la satisfacción laboral se determinó que está en un nivel medianamente satisfecho en el trabajo, y es corroborado por Pérez y Rivera (2013), en su investigación que existe predominio del nivel medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral.

Se pudo determinar de acuerdo con la hipótesis específica 1, se determinó que hay relación entre la gestión del talento humano y el desempeño de tareas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016, la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral, al obtenerse un coeficiente de correlación $Rho = 0.287^{**}$, interpretándose como una correlación positiva entre las variables, con un $p = 0.005$ ($p < 0.05$), corroborado por Ponce, Gómez, G, Gómez, j. Y Chávez, I. (2010), en sus resultados para la búsqueda de correlaciones, se detectó que existe una fuerza de correlación alta entre el índice de satisfacción global del personal con la satisfacción mostrada en la “evaluación institucional” y en la “salud y condiciones laborales” $r_p = 0.803$, $p = 0.000$ y $r_p = 0.825$, $p = 0.000$, respectivamente.

Se pudo determinar de acuerdo con la hipótesis específica 2, se pudo determinó que hay relación entre la gestión del talento humano y los beneficios laborales y/o remunerativos del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016, y obtenerse un coeficiente de correlación $Rho = 0.323^{**}$, la

correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva entre las variables, con un $p=0.002$ ($p < 0.05$), corroborado por Ponce, Gómez, Gómez, y Chávez (2010), evidencio que respecto a la salud y condiciones laborales. Los reactivos con índices mayores fueron “estoy convencido que formo parte del equipo de trabajo de la unidad” 4.61, seguido de “crear antigüedad; además de encontrar que el de menor índice fue “mi salario es mejor que el del personal que labora fuera de la institución con un trabajo semejante” lo que indica poca satisfacción con la remuneración que perciben.

Se pudo determinar de acuerdo con la hipótesis específica 3, hay relación entre la gestión del talento humano y las condiciones físicas del trabajo del personal del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016, la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, al obtenerse un coeficiente de correlación $Rho = 0.411^{**}$, interpretándose como una correlación positiva entre las variables, con un $p = 0.000$ ($p < 0.05$).esto es corroborado por Omar(2011), los cuatro componentes del liderazgo transformador se correlacionan moderadamente con la confianza en el supervisor, siendo las facetas de consideración individualizada ($r= 0.41$; $p < 0.01$) y de motivación inspiradora ($r= 0.39$; $p < 0.01$) las que presentan las asociaciones más fuertes. Los cuatro componentes del liderazgo transformador también se vinculan moderadamente con la satisfacción laboral, aunque en este caso son las facetas de estimulación intelectual ($r= 0.52$; $p < 0.01$) e influencia idealizada ($r= 0.46$; $p < 0.01$) las que se correlacionan con mayor fuerza. Tales relaciones apoyan los objetivos específicos 1 y 2 que planteaban posibles vinculaciones del liderazgo transformador con la confianza en el supervisor y la satisfacción laboral del empleado. Asimismo, se observan algunas otras correlaciones destacadas que la confianza en el supervisor se correlaciona tanto con la satisfacción laboral ($r= 0.48$; $p < 0.01$), como con la satisfacción con la vida en general ($r= 0.39$; $p < 0.01$), en tanto que la satisfacción laboral presenta una correlación moderada ($r= 0.51$; $p < 0.01$) con la satisfacción con la vida.

Se pudo determinar de acuerdo con la hipótesis específica 4, se evidenció que existe relación entre la gestión del talento humano y el desarrollo personal de los trabajadores de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016 y obtenerse un coeficiente de correlación de Pearson $=0.226^{**}$, la correlación es

significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva entre las variables, con un $p=0.029$ ($p < 0.05$), corroborado por Pérez y Rivera (2013), dentro sus resultados tenemos que de un total de la población de 20 personas se tienen que poco si 2.8%, regular es un total de 86% y mucho es de 11.2% en que existe oportunidades de progresar en la organización y su relación con la satisfacción laboral, sostiene que existe el ambiente donde se desarrolla la persona tienen un efecto en la satisfacción laboral esto ayudará a aquella persona vaya alcanzando las metas trazadas.

Se pudo determinar de acuerdo con la hipótesis específica 5, se determinó que existe relación entre la gestión del talento humano las políticas administrativas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016 y al obtenerse un coeficiente de correlación de Pearson = 0.263**, la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva entre las variables, con un $p=0.011$ ($p < 0.05$), también es corroborado por Meza. Matzumura, y Gutiérrez (2015), sostuvo que en la dimensión de la supervisión, el 63.6% de los entrevistados refirieron estar satisfechos en cuanto a las relaciones personales con sus superiores, el 54.5% refirió estar satisfecho con la supervisión que le ejercen el 45.5% refirió estar satisfecho en cuanto a la proximidad y frecuencia con que es supervisado, el 59.1% refirió estar satisfecho en relación a la forma en que sus supervisores juzgan sus tareas, el 54.5% refirió estar satisfecho en cuando a la igualdad y justicia de trabajo que recibe de su empresa, y el 59.1% de ellos refirieron estar satisfechos con el apoyo que reciben se sus superiores.

Se pudo determinar de acuerdo con la hipótesis específica 6, afirmándose que existe relación entre la gestión del talento humano y las relaciones con la autoridad del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016 y al obtenerse un coeficiente de correlación de Pearson =0.229** la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva entre las variables, con un $p=0.027$ ($p < 0.05$), según Omar(2011), mostró el papel modulador de la confianza en el supervisor en las relaciones entre percepciones de liderazgo transformador y satisfacción laboral. Se enumeran las debilidades y fortalezas del trabajo y se ofrecen sugerencias para futuros estudios.

V. Conclusiones

Después de interpretar los datos obtenidos se llegó a las siguientes conclusiones:

- Primera** Se pudo determinar de acuerdo con el objetivo general que existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral, al obtenerse un nivel de correlación $Rho = 0.271^{**}$ interpretándose como una correlación positiva, entre las variables, con un $p = 0.011$.
- Segunda** Se pudo determinar de acuerdo con el objetivo específico que existe relación entre el nivel de gestión del talento humano del hospital Cayetano Heredia, que el nivel inadecuada se encuentra dentro del primer cuartil, el nivel regular se encuentra en el tercer cuartil y el nivel adecuada también se encuentra en el primer cuartil.
- Tercera** Se pudo determinar de acuerdo con la hipótesis general, la satisfacción se encuentra en un nivel medianamente satisfecho en el trabajo.
- Cuarta** Se pudo determinar de acuerdo con la hipótesis específica 1, se determinó que existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño de tareas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, al obtenerse un coeficiente de correlación $Rho = 0.287^{**}$, interpretándose como una correlación positiva entre las variables, con un $p = 0.005$ ($p < 0.05$).
- Quinta** Se pudo determinar de acuerdo con la hipótesis específica 2, se pudo determinar que existe relación entre la gestión del talento humano y los beneficios laborales y/o remunerativos del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, y obtenerse un nivel de correlación $Rho = 0.323^{**}$, la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva entre las variables, con un $p = 0.002$ ($p < 0.05$).

- Sexta** Se pudo determinar de acuerdo con la hipótesis específica 3, Se evidenció que existe relación entre la gestión del talento humano y las condiciones físicas del trabajo del personal del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia Lima 2016, la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral, al obtenerse un nivel de correlación $Rho = 0.411^{**}$, interpretándose como una correlación positiva entre las variables, con un $p = 0.000$ ($p < 0.05$).
- Séptima** Se pudo determinar de acuerdo con la hipótesis específica 4, se evidenció que existe relación entre la gestión del talento humano y el desarrollo personal de los trabajadores de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016 y obtenerse un nivel de correlación de Pearson = 0.226^{**} , la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva entre las variables, con un $p = 0.029$ ($p < 0.05$).
- Octava** Se pudo determinar de acuerdo con la hipótesis específica 5, se determinó que existe relación entre la gestión del talento humano las políticas administrativas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia y obtenerse un coeficiente de correlación de Pearson = 0.263^{**} , la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva entre las variables, un $p = 0.011$ ($p < 0.05$).
- Novena** Se pudo determinar de acuerdo con la hipótesis específica 6, se afirmó que existe relación entre la gestión del talento humano y las relaciones con la autoridad del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, y al obtenerse un nivel de correlación de Pearson = 0.229^{**} la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral, interpretándose como una correlación positiva entre las variables, con un $p = 0.027$ ($p < 0.05$).

VI. Recomendaciones

- Primera** Se determinó que existe relación entre las variables gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia. La satisfacción del personal de enfermería es concordante con la eficiencia en la gestión del talento humano, por lo cual se deben implementar directivas en el Programa Servir que sean la herramienta principal para abrir nuevos caminos de innovación que mantengan el interés para lograrlo. En todos los ámbitos y escalafones del sistema de salud debe estar como premisa: “Lo que tú hagas mejor cada día construirá un entorno favorable para tu servicio y redundará en el usuario externo y por ende, en tu propio bienestar” esto se lograría realizando reuniones trimestrales de todo el equipo de Gestión.
- Segunda** En los resultados del nivel de la gestión del talento humano en el hospital nacional Cayetano Heredia está en un nivel inadecuado, por lo que, está latente el reto de integrar a todo el personal en el sistema estructural del trabajo, por lo que se recomienda a todos a ser conscientes de su compromiso, con comportamientos responsables, para lograr la ansiada competitividad organizacional, manteniendo las buenas prácticas administrativas (planificación, organización, gestión del empleo, dirección y control) y enfocándolas sistemáticamente en la Misión y Visión de la institución, encontrando mensualmente una meta a conseguir, es decir, velar, desde el lugar en que me encuentro, porque la gestión sea adecuada a todo nivel, lo cual implica mi participación activa.
- Tercera** Se puede afirmar que la satisfacción laboral está en un nivel medianamente satisfecho de su condición laboral. Por lo que se propone: la satisfacción laboral no es un estado, es un camino, y para lograr la satisfacción total en nuestros equipos de trabajo, se recomienda que debemos estar atentos con los sentimientos y emociones que provocamos o sentimos en nuestra labor diaria, en nuestra interacción con los compañeros, y trabajar los factores intrínsecos ya sea mediante charlas y/o capacitaciones periódicas,

evaluándolas cualitativamente, y los factores extrínsecos en talleres psicológicos, que nos permitan conocernos mejor para tratarnos mejor. Además de una formación en coaching en todos los niveles, para forjar liderazgos, que sean reconocidos por todos y, para que integralmente mejoremos la atención de los pacientes.

Cuarta Se determinó que existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño de tareas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia. La satisfacción laboral en el desempeño de tareas es más que nada una actitud personal frente a lo que siente el trabajador. Por lo que recomiendo promover la libertad y autonomía para la toma de decisiones, en el desempeño de sus labores, permitirles un autónomo desenvolvimiento en su cargo, claro está, en el marco legal y laboral permitido por las leyes peruanas. Evaluando y recogiendo las acciones positivas para que sean tomadas en cuenta por todo el personal.

Quinta Se determinó que existe relación entre gestión del talento humano y los beneficios laborales y/o remunerativos del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia. Los beneficios laborales y/o remunerativos son una motivación en cualquier plano laboral, sugiero utilizar todos los medios válidos para que en el sistema de salud se equiparen los beneficios laborales con los otros sectores del aparato estatal.

Sexta Se determinó que existe relación entre la gestión del talento humano y las condiciones físicas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia. Se puede afirmar que respecto de la dimensión condiciones de trabajo de la variable satisfacción laboral está en un nivel medianamente satisfecho. Por lo tanto, las condiciones físicas están muy ligadas a la satisfacción laboral: Por lo que se recomienda mejorar el Presupuesto General de la República para el Sector Salud, más que en infraestructura, en el mantenimiento y aprovisionamiento de recursos, pero además y mientras llega, racionalizar los gastos de una manera ordenada y orgánica, con un control pormenorizado.

Séptima Se determinó que existe relación entre la gestión del talento humano y el desarrollo personal del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016. Y se concluye que el personal está insatisfecho con el desarrollo personal. El desarrollo personal estimula la satisfacción laboral dentro de nuestras instituciones de trabajo, se recomienda generar actitudes de reconocimiento a los trabajadores por las acciones realizadas, asimismo estimular a las personas con incentivos que pueden ser establecidos en una norma que registre los índices de satisfacción, tomada de los antecedentes internacionales del presente trabajo, con sus recompensas, como diplomas, méritos que van al legajo personal, promociones por el cúmulo de reconocimientos, etc.

Octava Se determinó que existe relación entre la gestión del talento humano y políticas administrativas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016. El personal esta medianamente satisfecho con las políticas administrativas. Por lo que se concluye las políticas administrativas revierten inmediatamente en la satisfacción laboral, por lo que se recomienda refrescar el Reglamento Interno del Hospital, donde esto se contemple: La elaboración de un plan anual sobre participación en la toma de decisiones, que tienen que ver con el buen servicio que se espera brindar y que éste se retroalimente con los aportes de todos.

Denotar protocolos de las actividades diarias, teniendo como base un check list, para que su llenado sea rápido.

Realizar la supervisión nocturna, mínimo de manera eventual.

Novena Se determinó que existe relación entre la gestión del talento humano y las relaciones con la autoridad del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016, está medianamente satisfecho con respecto a la relación con la autoridad.

Las relaciones con la autoridad también contribuyen a la satisfacción laboral, por lo que, en el mismo afán de la recomendación anterior, se recomienda tener muy claro en el Reglamento Interno:

Sobre el trato amable entre los trabajadores, especialmente de las jefas, sabiendo que todos son parte del mismo equipo.

Sobre el respeto hacia las jefas: Hacer anualmente un taller con la participación de todo el personal sobre la identificación con la Institución, basados en la Misión y Visión.

Décima Se recomienda para trabajos posteriores poner algunos ítems más para el contexto sociodemográfico, el mismo que servirá para tener un panorama más amplio de lo que pueda concernir a un mejor enfoque de lo que atañe al tema. Como, por ejemplo: lugar de nacimiento, número de hijos, estado civil, religión, trabajó en otra institución anteriormente, entre otros.

VII. Referencias bibliográficas

- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo una investigación cualitativa*. Revista enseñanza e investigación en psicología. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
- Aguado, J. (2012). *Clima organizacional de una institución educativa de ventanilla, según la perspectiva de los docentes*. Lima, Perú: (Tesis maestría). Universidad San Ignacio de Loyola.
- Alles, M. (2008). *Comportamiento organizacional. Cambios en las organizaciones. El rol del área de recursos humanos en los procesos de cambio. El poder de las organizaciones*. México: Granica SA.
- Álvarez, L. (2012). *Influencia del Talento Humano y la Gerencia en la Empresa Privada dentro la Provincia de Satipo, Período 2012-2017*. Universidad Nacional José María Arguedas.
- Asamblea General Seúl, Corea . (2008). *Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial*. Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos.
- Bedolla, E. (2013). *La nueva Gestión de personas y su evaluación de desempeño en las empresas competitiva* . Lima: Universidad de san Marcos.
- Broggi, A. (2010) Tesis em Maestria en Administracion de Negocios Metodologia para la mejor administracion de los recursos humanos en gestion de empresa de servicio en etapas de maduracion. universidad de Buenos Aires.
- Canales, F., Alvarado, E., & Pineda, E. (2008). *Metodología de la Investigación-manual para el desarrollo del personal de salud*. México: Limusa.
- Chávez, E. (2010). *Valoración de la satisfacción laboral de los servidores públicos del Hospital san Vicente de Paul del Municipio de Apia-Risaralda*. Colombia: Universidad tecnológica de Pereira facultad de Ingeniera Industrial.
- Chiang, M., Martin, J., & Núñez, A. (2000). *Relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: COMLLA.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de Talento Humano* (5^o ed.). México: Mc. Graw.

- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento Humano* (3º ed.). México : editorial Mc Graw-Hill/Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: Editorial interamericana editores S.A. de CV.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Reg. Núm. 736. Cámara Nacional de la industria. Editorial Mexicana.
- Chorie, J. (2014). *El Clima Laboral y el desempeño del Talento Humano - Gobierno Regional la Libertad, 2009 – 2012”* . Lima: Universidad Cesar Vallejo .
- Cifuentes, J. (2012). *Satisfacción Laboral en Enfermería en una Institución de Salud de Cuarto nivel de Atención*. Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/>
- Contreras, C. (2014). *Relación entre el mantenimiento de personal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca – 2014*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Coronel, T. (2010). *Gestión del Talento Humano en Base a Competencias Laborales Requeridas Aplicadas a la Empresa “Duramas Cía. Ltda.* Universidad de Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1133>
- Cruz, M. (2015). *Modalidades y tipo de contrato de trabajo. Blog. Oficina de práctica y empleo. Empleo, información de interés*. Universidad Pontificia Comillas. Obtenido de <https://blogs.upcomillas.es/ope/2015/05/21/modalidades-y-tipos-de-contrato-de-trabajo/>.
- Cuestas, A. (2010). *Gestión del talento humano*. Perú: ECOE ediciones.
- Cuevas, J. (2011). *Objetivos y actividades de la gestión del talento humano*. Obtenido de <http://psicologiayempresa.com/objetivos-y-actividades-de-la-gestion-del-talentohumano.html>
- De Canales, F., De Alvarado, E., & Pineda, E. (2004). *Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo de personal de salud*. México: Limusa.

- Francis, M. (2010). *Gestión de calidad del talento humano en las organizaciones educativas inteligentes*. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70916424006>
- Frías, P. (2013). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación*. Universidad de Chile. Obtenido de <http://www.repositorio.uchile.cl/handle/2250/117629>
- Fuentes . (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*.
- García, M. (2010). *Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco*. México. Obtenido de <http://vufind.uniovi.es/Record/ir-ART0000887660>
- García, S. (2006). *Buenas prácticas de gestión escolar y participación social en escuela de alta eficacia social*. México: Educare. Nueva época.
- GMFL. (2011). *Teoría del comportamiento – Herzberg Tu portafolio Virtual*. Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de <http://tuportafoliovirtual-adm.blogspot.pe/2011/08/teoria-de-frederick-herzberg.html>
- Gonzales, F. (2011). *Satisfacción laboral y compromiso organizativo: Estudio aplicado al sector hotelero en la provincia de Córdoba*. (Tesis de Doctoral). Universidad de Córdoba. Obtenido de <http://www.tdx.cat/handle/10803/78731>
- Guerrero, A. (2014). *Gestión del talento Humano basado en Competencias*. México: Universidad Autónoma de Querétaro. Obtenido de <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1965/1/RI000769.pdf>
- Guía para medir la Satisfacción Respecto a los Servicios Prestados, Evaluación y Calidad. Gobierno de Navarra. (2009). Obtenido de evaluacionycalidad@navarra.es
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5º ed.). México: Interamericana editores, SA de CV.
- Ibáñez, M. (2011). *Gestión del talento humano en la empresa*. Lima: San Marcos.

- Jerico, P. (2008). *Gestión del Talento humano*. Obtenido de <http://guiadegerencia.com/resumen-gestion-del-talento-de-pilar-jerico/>.
- Jiménez, D. (2013). *Satisfacción laboral y calidad del empleo en Colombia: un análisis conjunto para el segundo trimestre del año 2012*. (Tesis de maestría). Universidad del Valle. Obtenido de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/5675/1/0461889-p.pdf>
- Leaverton, A. (2014). *Los líderes adictos al poder y el cerebro reptil. Liderazgo. Ideamericas. ESADE*. Universidad Ramón LJULL. Blog. América Economía.
- León, Y. (2012). *Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue – 2012*. Universidad. Nacional Mayor de San Marcos.
- Louffat, E. (2012). *Administración del potencial humano (2º ed.)*. Capacitación. Cap. 7. Editorial Cromagraf EIRL.
- Marcillo, N. (2014). *Modelo de Gestión por competencia para optimizar el rendimiento del talento Humano en los Gobiernos Autónomos descentralizados del sur de Manabí*. Lima: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Medina, M. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio*. España: Murcia.
- Meza, M., Matzumura, J., & Gutiérrez, H. (2015). *Satisfacción laboral en el Servicio de Rayos X de una Institución Privada de Salud de Lima, Nivel III-4, 2015*. Perú.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. (1988). *Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/201a300/ntp_212.pdf
- Montoya, E. (2013). *Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio del Centro de Salud Área 1 del Cantón Santa Elena Facultad de Ciencias Administrativa*. Ecuador.

- Mora, L. (2008). *Propuesta para la Gestión del Talento Humano y la Comunicación en CNT Sistemas de Información S.A, en la Facultad de comunicación y lenguaje de Carrera de comunicación Social-Organizacional*. Bogotá. Obtenido de <http://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/5119>
- Moya, S. (2012). *Motivación y satisfacción de los Profesionales de Enfermería: Investigación Aplicada En Un Área Quirúrgica*. España: Universidad de Cantabria. Obtenido de <http://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/477>
- Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13^o ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Omar, A. (2011). *Liderazgo Transformador Y Satisfacción Laboral: El rol de la Confianza en el Supervisor*. Argentina: Universidad Nacional del Rosario. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v17n2/a03v17n2.pdf>
- Orgambídez , A., Pérez , P., & Borrego , Y. (2015). *Estrés de rol y satisfacción laboral. Examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. Elsevier Journal of Work and Organizational Psychology*. Colegio Oficial de psicólogos del Madrid. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2015.04.001>
- Organización Internacional del Trabajo. (2012). *Porque importa el estrés en el trabajo*. Obtenido de http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/features/WCMS_184830/lang--es/index.htm
- Organización Mundial de la salud. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y la sociedad*. OMS. Centro de prensa. Obtenido de http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Palacio, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los usuarios internos del área de Hospitalización del hospital Marino Molina Scippa, 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

- Perdomo , V. (2011). *Bases teóricas y metodológicas para la evaluación del desempeño organizacional*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/bases-teoricas-metodologicas-evaluacion-desempeno-organizacional/>
- Pérez, N., & Rivera, P. (2013). *Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los Trabajadores s del Instituto de Investigación de la Amazonia periodo 2013* . Univ. Nacional de la Amazonía Peruana. Obtenido de <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/handle/unapiquitos/363>
- Pérez, T., & Rivera , P. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana. Período 2013. (Tesis Maestría)*. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Ponce, C. (2012). *Gestión de talento humano y el desempeño docente en el nivel de secundaria de la red N° 13 UGEL N° 04 - Comas 2012. (Tesis de doctoral)*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Ponce, J., Ponce, G., & Lugo, I. (2010). *Satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de Gineco-Obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social*". México.
- Prieto, P. (2013). *Modelo de gestión del y talento humano como estrategia para retención de personal*. Universidad de Medellín.
- Quevedo , W. (2010). *Gestión estratégica de los procesos administrativos del talento humano gerencial que labora en el instituto de previsión social de la fuerza armada policial (IPSOFAP) del estado Lara. Universidad Nacional Experimental Politécnica de la fuerza armada*. Centro de investigación y post grado UNEFA-CIP.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10^o ed.). México : Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Sánchez, F. (2011). *Estrés Laboral y la Satisfacción en el trabajo y Bienestar Psicológico en trabajadores en una Industria Cerealera realizada en la Universidad Abierta Interamericana*. Obtenido de <http://docplayer.es/1964736-Titulo-de-la-tesis-estres-laboral-satisfaccion->

en-el-trabajo-y-bienestar-psicologico-en-trabajadores-de-una-industria-cerealera.html#.

- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *“Metodología y diseños en la investigación científica Perú”*. Business Suport.
- Servir . (2014). *Sistema administrativo de gestión de recursos humanos: Ámbito de acción de la Oficina de Recursos Humanos*. Resolución Presidencia Ejecutiva N°238-2014-SERVIR-PE. Obtenido de <http://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2014/Res238-2014-SERVIR-PE.pdf>
- Ttito, P. (2010). *El potencial Humano y los Estímulos Organizacionales*. Lima: Universidad Nacional de San Marcos.
- Vargas, D. (2013). *Satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha Universidad San Francisco de Quito*. Ecuador. Obtenido de <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/index.php/record/view/477013>
- Vásquez , S. (2007). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital nacional Arzobispo Loayza, 2006*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Apéndices

Apéndice 1. Matriz de consistência

TITULO: Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2016.							
AUTOR: Bach. Celia Jenny Godoy Ramos							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la gestión del talento humano desde la percepción del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016?</p> <p>¿Cuáles son las características socio demográficas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016</p> <p>Objetivos específicos: Describir los niveles de la gestión del talento humano según la percepción del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016. Describir el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016. Describir las características socio demográficas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño de tareas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016 Existe relación entre la gestión del talento humano y los beneficios laborales y/o remunerativos del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016 Existe relación entre la gestión del talento humano y las condiciones físicas del</p>	Variable 1: gestión del talento humano				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
			Planificación	Planificación estratégica Planificación de actividades Cargos Dotación de RR.HH	1,2,3 4,5 6 7	(1) Siempre (2) Casi siempre (3) Nunca	Adecuada [94 – 124] Regular [63 – 93] Inadecuada [31 -62]
			Organización	División organizacional Organigrama Perfil laboral Manuales	8 9 10 11,12	(4) Casi nunca	
Gestión del empleo	Conocimientos Habilidades Cualidades	13 14 15					

<p>¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño de tareas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y los beneficios laborales y/o remunerativos del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y las condiciones físicas del trabajo del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y el desarrollo personal de los trabajadores de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y las políticas administrativas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño de tareas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del talento humano y los beneficios laborales y/o remunerativos del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del talento humano y las condiciones físicas del trabajo, del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desarrollo personal de los trabajadores de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del talento humano y las políticas administrativas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del talento humano y las relaciones con la</p>	<p>trabajo del personal del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016</p> <p>Existe relación entre la gestión del talento humano y el desarrollo personal de los trabajadores de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016</p> <p>Existe relación entre la gestión del talento humano las políticas administrativas 'del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016</p> <p>Existe relación entre la gestión del talento humano y las relaciones con la autoridad del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016</p>	Dirección	Responsabilidad Liderazgo Motivación Comunicación Reconocimiento	16 17,18 19,20,21 22,23 24,25		
			Control	Supervisión Pre control Control posterior	26,27 28,29 30,31		
Variable 2: Satisfacción laboral							
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos	
		Desempeño de tareas	Control interno del trabajo	1,2,3	(5) Totalmente de acuerdo	Satisfecho [137-185]	
			Grado de autonomía en el trabajo	4,5			
		Beneficios laborales y/o remunerativos	Ingresos económicos	6,7,,9,1011,12,13	(4) Mayormente de acuerdo	Medianamente satisfecho [87-136]	
			Jerarquía laboral interna Prestaciones sociales				
		Condiciones físicas	Condiciones físicas, ambientales en el trabajo,	17,18,19	(3) Indiferente (2)	Insatisfecho [37-86]	
			Relaciones de colaboración y trabajo en equipo	20,21			
		Desarrollo personal	Reconocimiento en el trabajo	22,23	Pocas veces de acuerdo		
			Posibilidad de promoción	24,25			

¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y las relaciones con la autoridad del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016	autoridad del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016.		Políticas administrativas	Socialización de las profesiones Buena coordinación	26,27,28 29,30,31 32,33	(1) Totalmente de acuerdo	
			Relaciones con la autoridad	Funcionamiento y eficiencia en la organización Relaciones con los jefes	34,35 36,37		
			Datos sociodemográfica	-Edad -Estudios realizados -Condición laboral -Tiempo de servicio -Servicio en que labora			

Nota: Elaboración propia

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
TIPO: Descriptivo básico DISEÑO: No experimental de corte transversal	POBLACIÓN: 122 enfermeras del hospital nacional Cayetano Heredia TIPO DE MUESTRA: Probabilística aleatoria simple TAMAÑO DE MUESTRA: 93 enfermeras del hospital nacional Cayetano Heredia	Variable 1: Gestión del talento humano Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionario tipo Lickert Variable 2: Satisfacción laboral Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionario tipo Lickert	DESCRIPTIVA: Se utilizará el paquete estadísticos SPSS 22 Para responder a los objetivos del estudio las tablas y gráficos de barras INFERENCIAL: Se utilizará la prueba de normalidad y luego el correlación de Rho de Spearman para probar las hipótesis del estudio.

Nota: Elaboración propia

Apéndice 2. Cuestionarios Elaborados

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCI EN LA SATISFACION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA, LIMA 2016.

INSTRUCCIONES

Lea con atención las preguntadas del cuestionario. A continuación le presentare unas preguntas que están elaboradas con 4 posibles respuestas de las cuales Ud. responderá lo que crea conveniente de acuerdo a las alternativas que se le presentan. Teniendo en cuenta que de la respuestas y el tiempo que Ud. Le dediquen redundaran en el éxito de este estudio que al final será para su propio beneficio: Marque con una x o \surd según su criterio y recuerde ser sincero.

DATOS GENERALES:

Edad

24 a 33 años () 34 a 43 años () 44 a 53 años () 54 a más años ()

Estudios realizados en enfermería

Licenciada () Con Especialidad () Con Maestría () Con Doctorado ()

Condición laboral

Nombrado () Contratado CAS ()

Tiempo de servicio

Menos de 1 año () DE 1 A 5 años () o más de 6 años ()

Servicio en el que labora

Medicina General () Cirugía Especialidades () Traumatología () Ginecología-Obstetricia ()

Emergencia y UCI () Sala de Operaciones () Consultorios ()

1.-GESTION DEL TALENTO HUMANO

El propósito de esta encuesta es determinar en qué grado considera Ud. El ejercicio de la Gerencia en su Institución, respondiendo de acuerdo a su propia experiencia vividas en su área laboral.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

CODIGO	
1	Siempre
2	Casi siempre
3	Nunca
4	Casi Nunca

ENCUESTA: 01 GESTION DEL TALENTO HUMANO

Preg.	CUESTIONARIO	1	2	3	4
I	PLANIFICACION Y POLÍTICAS				
1	Existe alguna norma o documento que evidencie Políticas estratégicas de recursos Humanos contemplados en la Planificación Estratégica en su Institución				
2	Las actividades de gestión del talento humano de su área están programadas en el plan operativo				
3	Ha participado Ud. Y es tomada en cuenta su opinión en la elaboración de la planificación en su servicio que labora				
4	La planificación de actividades se hacen periódicamente, como mínimo una vez cada semestre, en su institución				

5	Existe preocupación de nuestra Institución de contratar personal que reúna el perfil para el puesto debidamente capacitado de acuerdo al cargo que desempeñara.				
6	Cree Ud. que el número de recursos humanos de profesionales asistenciales es suficiente en su área, de acuerdo a la función que realiza				
7	Conoce los derechos y deberes que Ud. Debe de cumplir y que están contemplados en Las normas de Reglamento Interno de nuestra Institución				
II	ORGANIZACIÓN				
8	Conoce las funciones asignadas a la unidad orgánica en la que labora				
9	Los puestos laborales de enfermera de su área o servicio están acorde con las necesidades de organización de nuestra Institución.				
10	El perfil del puesto laboral de enfermera está acorde a las funciones de las unidades orgánicas				
11	Los puestos con los que cuenta su servicio, sus funciones están asignadas en el manual de organización y funciones				
12	Conoce Ud. Las normas de salud y seguridad de los trabajadores				
III	GESTIÓN DE EMPLEO				
13	Existe promoción de actividades de vinculación con la Institución				
14	Está la remuneración acorde con su nivel alcanzado y las actividades que realiza en la Institución				
15	Se cuenta en la Institución con una Línea de Carrera Profesional				
IV	DIRECCION				
16	Cumple su jefa Inmediata con las responsabilidades de sus funciones asignadas.				
17	Las jefas ejercitan las tareas de capacitar, emplear y retener el recurso humano en su institución.				
18	El liderazgo que se practica en su Institución es de tipo Democrático.				
19	Nuestra Institución nos motiva para trabajar con mayor interés para atender a nuestros usuarios externos.				
20	Las jefas promueven la capacitación interna o externa del personal de enfermería de su servicio				
21	Nuestra área de trabajo es un lugar agradable para desempeñar nuestra funciones o responsabilidades asignadas				
22	En el desarrollo de sus actividades se promueven los canales para mejorar las conductas de comunicación en forma efectiva y eficaz.				
23	Las jefas promueven o propician el trabajo en equipo y la comunicación entre las enfermeras				
24	Se conocen los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de méritos y la selección de los más destacados (tanto morales como materiales).				
25	Se promueve la evaluación del rendimiento laboral de las enfermeras, se retroalimenta por los resultados y se desarrollan acciones de mejora				
V	CONTROL				
26	La supervisión evalúa el avance de la capacitación en su área				
27	Usted colabora de manera correcta con la Supervisión de sus actividades				
28	Ud. Conoce los criterios de evaluación de su desempeño laboral.				
29	La jefas retroalimentan los resultados de su evaluación de su desempeño laboral.				
30	Se aplica los manuales, guías debidamente aprobadas con resolución Directoral.				
31	Se gestiona mediciones de control del clima y motivación laboral				

ENCUESTA N. 02**SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL****INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN****INSTRUCCIONES**

Lea con atención las preguntadas del cuestionario. A continuación le presentare unas preguntas que están elaboradas con 4 posibles respuestas de las cuales Ud. responderá lo que crea conveniente de acuerdo a las alternativas que se le presentan. Teniendo en cuenta que de la respuestas y el tiempo que Ud. Le dediquen redundaran en el éxito de este estudio que al final será para su propio beneficio: Marque con una x ó √ según su criterio y recuerde ser sincero.

DATOS GENERALES:

Edad

24 a 33 años () 34 a 43 años () 44 a 53 años () 54 a más años ()

Estudios realizados en enfermería

Licenciada () Con Especialidad () Con Maestría () Con Doctorado ()

Condición laboral

Nombrado () Contratado CAS ()

Tiempo de servicio

Menos de 1 año () DE 1 A 5 años () o más de 6 años ()

Servicio en el que labora

Medicina General () Cirugía Especialidades () Traumatología () Ginecología-Obstetricia ()

Emergencia y UCI () Sala de Operaciones () Consultorios ()

A continuación se le realizara unas preguntas ya elaboradas la cual responderá según experiencia profesional, con la finalidad de mejorar nuestra Institución.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

CODIGO	ESTOY
1	Totalmente en desacuerdo
2	Pocas veces de acuerdo
3	Indiferente
4	Mayormente de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Preg.		1	2	3	4	5
	DESEMPEÑO DE TAREAS					
1	El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
2	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4	Recibo de mis jefes el apoyo a mis iniciativas en el desempeño de mis actividades.					
5	En general, me siento satisfecho en mi Unidad de trabajo					
	BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS					
6	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo					
7	Sus ingresos percibidos son diferentes respecto de otras Instituciones de Salud.					
8	Se reconoce los mayores esfuerzos por funciones de jerarquía administrativa					
9	Los ingreso que recibe por su trabajo, le permite satisfacer sus necesidades personales					

10	Los trabajadores más destacados son los que reciben estímulos económicos excepcionales o algún tipo de felicitación.					
11	Goza usted de sus 6 horas libres por reporte de enfermería					
12	Tiene el tiempo adecuado para la ingesta de sus alimentos dentro de sus horas de trabajo en caso de laboral 12 horas asistenciales					
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.					
14	El Hospital brinda el suficiente apoyo económico y facilidades para mi capacitación.					
15	El personal recibe todas las prestaciones sociales en caso corresponda a sus condiciones laborales.					
16	Cree Ud. que debe recibir el derecho a la Compensación por Tiempo de Servicio					
	CONDICIONES FISICAS					
17	La institución tiene la infraestructura adecuada, las herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
18	Es suficiente la iluminación y ventilación de los ambientes en su área de trabajo					
19	La Logística y el mantenimiento funcionan adecuadamente para atender necesidades del servicio.					
20	Los compañeros de trabajo en el área estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas asignadas.					
21	Cree Ud. Que el personal de otras áreas debe apoyarse mutuamente.					
	DESARROLLO PERSONAL					
22	Cree que sus esfuerzos realizados para lograr metas propuestas son debidamente consideradas para la evaluación de su desempeño					
23	Recibe usted algún estímulo por parte de su jefe inmediato					
24	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita ser promovida y/o ascendida.					
25	Sirven los resultados de la evaluación del desempeño para la promoción de los trabajadores.					
	POLITICAS ADMINISTRATIVAS					
26	Recibe de su jefe la debida formación e indicaciones precisas para el desarrollo de sus actividades cotidianas.					
27	Las jefas hacen réplicas de la formación que reciben de sus capacitaciones periódicas.					
28	Las jefas inmediatas brindan un trato amable, respetuoso y con escucha activa al trabajador.					
29	Cree que el servicio asistencial nocturno debería contar con supervisión					
30	Los Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
31	Existe una buena coordinación con la supervisión en su área de trabajo.					
32	La jefatura inmediata muestra una actitud de empatía en escuchar y ayudar al personal asistencial.					
33	El adecuado manejo de los jefas durante una acción de supervisión colabora a la liberación de tensiones entre el personal de enfermería.					
	RELACIONES CON LA AUTORIDAD					
34	Cree Ud. Que la Misión y Visión del Hospital apuntan a la mejor organización y al buen funcionamiento de sus actividades					
35	La alta dirección contribuye al buen funcionamiento y a la eficacia de toda la Institución					
36	Cree Ud. Que los Directivos y Jefes tratan con respeto a los trabajadores de la institución.					
37	Los trabajadores se sienten identificados con su Institución.					

Apéndice 3. Validaciones por Especialistas

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION Y POLITICAS							
1	Existe alguna norma o documento que evidencie Políticas estratégicas de recursos Humanos contemplados en la Planificación Estratégica en su Institución	✓		✓		✓		
2	Las actividades de gestión del talento humano de su área están programadas en el plan operativo	✓		✓		✓		
3	Ha participado Ud. Y es tomada en cuenta su opinión en la elaboración de la planificación en su servicio que labora	✓		✓		✓		
4	La planificación de actividades se hacen periódicamente, como mínimo una vez cada semestre, en su institución	✓		✓		✓		
5	Existe preocupación de nuestra Institución de contratar personal que reúna el perfil para el puesto debidamente capacitado de acuerdo al cargo que desempeñara.	✓		✓		✓		
6	Cree Ud. Que el número de recursos humanos de profesionales asistenciales es suficiente en su área, de acuerdo a la función que realiza	✓		✓		✓		
7	Conoce los derechos y deberes que Ud. Debe de cumplir y que están contemplados en las normas de Reglamento Interno de nuestra Institución	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Conoce las funciones asignadas a la unidad orgánica en la que labora	✓		✓		✓		
9	Los puestos laborales de enfermera de su área o servicio están acorde con las necesidades de organización de nuestra Institución	✓		✓		✓		
10	El perfil del puesto laboral de enfermera está acorde a las funciones de las unidades orgánicas	✓		✓		✓		
11	Los puestos con los que cuenta su servicio, sus funciones están asignadas en el manual de organización y funciones	✓		✓		✓		
12	Conoce Ud. Las normas de salud y seguridad de los trabajadores	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE EMPLEO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existe promoción de actividades de vinculación con la Institución	✓		✓		✓		
14	Está la remuneración acorde con su nivel alcanzado y las actividades que realiza en la Institución	✓		✓		✓		
15	Se cuenta en la Institución con una Línea de Carrera Profesional	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: DIRECCION	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Cumple su jefa Inmediata con las responsabilidades de sus funciones asignadas.	✓		✓		✓		
17	Las jefas ejercitan las tareas de capacitar, emplear y retener el recurso humano en su institución.	✓		✓		✓		
18	El liderazgo que se practica en su Institución es de tipo Democrático.	✓		✓		✓		

19	Nuestra Institución nos estimula para trabajar con mayor interés para atender a nuestros usuarios externos.	✓		✓		✓	
20	Las jefas promueven la capacitación interna o externa del personal de enfermería de su servicio	✓		✓		✓	
21	Nuestra área de trabajo es un lugar agradable para desempeñar nuestra funciones o responsabilidades asignadas	✓		✓		✓	
22	En el desarrollo de sus actividades se promueven los canales para mejorar las conductas de comunicación en forma efectiva y eficaz.	✓		✓		✓	
23	Las jefas promueven o propician el trabajo en equipo y la comunicación entre las enfermeras	✓		✓		✓	
24	Se conocen los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de méritos y la selección de los más destacados? (tanto morales como materiales).	✓		✓		✓	
25	Se promueve la evaluación del rendimiento laboral de las enfermeras, se retroalimenta por los resultados y se desarrollan acciones de mejora	✓		✓		✓	
DIMENSION N 05: CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No
26	La supervisión evalúa el avance de la capacitación en su área	✓		✓		✓	
27	Usted colabora de manera correcta con la Supervisión de sus actividades	✓		✓		✓	
28	Ud. Conoce los criterios de evaluación de su desempeño laboral	✓		✓		✓	
29	Las jefas retroalimentan los resultados de la evaluación de su desempeño laboral	✓		✓		✓	
30	Se aplican los manuales, guías debidamente aprobados con resolución Directoral	✓		✓		✓	
31	Se gestiona mediciones de control del clima y motivación laboral	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

ROSA GANOZA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg:

ROSA GANOZA GONZALES

DNI: *25420054*

Especialidad del validador:

MAESTRO EN ENFERMERIA, ESPECIALIDAD GESTION ADMINISTRATIVA

17 de *Setiembre* del 20*16*

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GERONTOLOGIA DE SERVICIOS DE SALUD
HOSPITAL CAJAMARCA
Rosa Ganoza
ROSA GANOZA GONZALES
Mg. DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA
JEF. DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACI3N LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSI3N 1: DESEMPEÑO DE TAREAS							
1	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	✓		✓		✓		
2	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	✓		✓		✓		
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	✓		✓		✓		
4	Recibo de mis jefes el apoyo a mis iniciativas en el desempeño de mis actividades.	✓		✓		✓		
5	En general, me siento satisfecho en mi Unidad de trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2 : BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVO	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	✓		✓		✓		
7	Sus ingresos percibidos son diferentes respecto de otras Instituciones de Salud.	✓		✓		✓		
8	Se reconoce los mayores esfuerzos por funciones de jerarquía administrativa	✓		✓		✓		
9	Los ingresos que recibe por su trabajo, le permiten satisfacer sus necesidades personales	✓		✓		✓		
10	Los trabajadores más destacados son los que reciben estímulos económicos excepcionales o algún tipo de felicitación	✓		✓		✓		
11	Goza Ud. De sus 6 horas libres por reporte.	✓		✓		✓		
12	Tiene el tiempo adecuado para la ingesta de sus alimentos dentro de sus horas de trabajo en caso de laborar 12 horas asistenciales	✓		✓		✓		
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	✓		✓		✓		
14	El Hospital brinda el suficiente apoyo económico y facilidades para mi capacitación	✓		✓		✓		
15	El personal recibe todas las prestaciones sociales en caso corresponda a sus condiciones laborales.	✓		✓		✓		
16	Cree Ud. que debe recibir el derecho a la Compensación por Tiempo de Servicio	✓		✓		✓		
	DIMENSI3N 3: CONDICIONES FÍSICAS	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La institución tiene la infraestructura adecuada, las herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	✓		✓		✓		
18	Es suficiente la iluminación y ventilación de los ambientes en su área de trabajo	✓		✓		✓		
19	La Logística y el mantenimiento funcionan adecuadamente para atender las necesidades del servicio	✓		✓		✓		
20	Los compañeros de trabajo en el área estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas asignadas.	✓		✓		✓		
21	Cree Ud. que el personal de otras áreas debe apoyarse mutuamente.	✓		✓		✓		
	DIMENSI3N 4: DESARROLLO PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Cree que sus esfuerzos realizados para lograr metas propuestas son debidamente consideradas para la evaluación de su desempeño	✓		✓		✓		

23	Recibe Ud. Algún estímulo por parte de su jefe inmediato	✓		✓		✓	
24	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita ser promovida y/o ascendida.	✓		✓		✓	
25	Sirven los resultados de la evaluación del desempeño para la promoción de los trabajadores.	✓		✓		✓	
DIMENSION 6: POLITICAS ADMINISTRATIVAS							
26	Recibe de sus jefes la debida formación e indicaciones precisas para el desarrollo de sus actividades cotidianas.	Si	No	Si	No	Si	No
27	Las jefas hacen Replicas de la formación que reciben de sus capacitaciones periódicas.	✓		✓		✓	
28	Las jefas inmediatas brindan un trato amable, respetuosa y con escucha activa al trabajador	✓		✓		✓	
29	Cree que el servicio asistencial nocturno debería contar con supervisión	✓		✓		✓	
30	Los Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	✓		✓		✓	
31	Existe una buena coordinación con la supervisión en su área de trabajo	✓		✓		✓	
32	La jefatura inmediata muestra una actitud de empatía en escuchar y ayudar al personal asistencial	✓		✓		✓	
33	El adecuado manejo de los jefas durante una acción de supervisión colabora a la liberación de tensiones entre el personal de enfermería.	✓		✓		✓	
DIMENSION 07:RELACIONES CON LA AUTORIDAD							
34	Cree Ud. Que la Misión y Visión del Hospital apuntan a la mejor organización y al buen funcionamiento de sus actividades	Si	No	Si	No	Si	No
35	La alta dirección contribuye al buen funcionamiento y a la eficacia de toda la Institución	✓		✓		✓	
36	Cree Ud. Que los Directivos y Jefes tratan con respeto a los trabajadores de la institución.	✓		✓		✓	
37	Los trabajadores se sienten identificados con su Institución	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Rosa Ganzoza Gonzalez

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Especialidad del validador: MAESTRO EN ENFERMERIA ESPECIALIDAD GESTION ADMINISTRATIVA DNI: 25420054


MINISTERIO DE SALUD
 INSTITUTO NACIONAL DE PROMOCIÓN Y SISTEMAS DE SALUD
 HOSPITAL GENERAL DE LA SIERRA

Mg. ROSA GANZOZA GONZALEZ
 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA
 CEP 22606 REE 2525

Firma del Experto Informante

17 de OCTUBRE del 2016

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION Y POLITICAS							
1	Existe alguna norma o documento que evidencie Políticas estratégicas de recursos Humanos contemplados en la Planificación Estratégica en su Institución	✓		✓		✓		
2	Las actividades de gestión del talento humano de su área están programadas en el plan operativo	✓		✓		✓		
3	Ha participado Ud. Y es tomada en cuenta su opinión en la elaboración de la planificación en su servicio que labora	✓		✓		✓		
4	La planificación de actividades se hacen periódicamente, como mínimo una vez cada semestre, en su institución	✓		✓		✓		
5	Existe preocupación de nuestra Institución de contratar personal que reúna el perfil para el puesto debidamente capacitado de acuerdo al cargo que desempeñara.	✓		✓		✓		
6	Cree Ud. Que el número de recursos humanos de profesionales asistenciales es suficiente en su área, de acuerdo a la función que realiza	✓		✓		✓		
7	Conoce los derechos y deberes que Ud. Debe de cumplir y que están contemplados en las normas de Reglamento Interno de nuestra Institución	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Conoce las funciones asignadas a la unidad orgánica en la que labora	✓		✓		✓		
9	Los puestos laborales de enfermera de su área o servicio están acorde con las necesidades de organización de nuestra Institución	✓		✓		✓		
10	El perfil del puesto laboral de enfermera está acorde a las funciones de las unidades orgánicas	✓		✓		✓		
11	Los puestos con los que cuenta su servicio, sus funciones están asignadas en el manual de organización y funciones	✓		✓		✓		
12	Conoce Ud. Las normas de salud y seguridad de los trabajadores							
	DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE EMPLEO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existe promoción de actividades de vinculación con la Institución	✓		✓		✓		
14	Está la remuneración acorde con su nivel alcanzado y las actividades que realiza en la Institución	✓		✓		✓		
15	Se cuenta en la Institución con una Línea de Carrera Profesional	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: DIRECCION	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Cumple su jefa Inmediata con las responsabilidades de sus funciones asignadas.	✓		✓		✓		
17	Las jefas ejercitan las tareas de capacitar, emplear y retener el recurso humano en su institución.	✓		✓		✓		
18	El liderazgo que se practica en su Institución es de tipo Democrático.	✓		✓		✓		
19	Nuestra Institución nos estimula para trabajar con mayor interés para atender a nuestros usuarios externos.	✓		✓		✓		

20	Las jefas promueven la capacitación interna o externa del personal de enfermería de su servicio	✓		✓		✓	
21	Nuestra área de trabajo es un lugar agradable para desempeñar nuestras funciones o responsabilidades asignadas	✓		✓		✓	
22	En el desarrollo de sus actividades se promueven los canales para mejorar las conductas de comunicación en forma efectiva y eficaz.	✓		✓		✓	
23	Las jefas promueven o propician el trabajo en equipo y la comunicación entre las enfermeras	✓		✓		✓	
24	Se conocen los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de méritos y la selección de los más destacados? (tanto morales como materiales).	✓		✓		✓	
25	Se promueve la evaluación del rendimiento laboral de las enfermeras, se retroalimenta por los resultados y se desarrollan acciones de mejora	✓		✓		✓	
	DIMENSION N 05: CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No
26	La supervisión evalúa el avance de la capacitación en su área	✓		✓		✓	
27	Usted colabora de manera correcta con la Supervisión de sus actividades	✓		✓		✓	
28	Ud. Conoce los criterios de evaluación de su desempeño laboral	✓		✓		✓	
29	Las jefas retroalimentan los resultados de la evaluación de su desempeño laboral	✓		✓		✓	
30	Se aplican los manuales, guías debidamente aprobados con resolución Directoral	✓		✓		✓	
31	Se gestiona mediciones de control del clima y motivación laboral	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia) :

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:

Dr. / Mg:

Anabel R. Aguayo Cobana

DNI: 09608091

Especialidad del validador:

Enfermera en cuidados de enfermería en Neurología - Hg en Gerencia en Salud

10 de octubre del 2016

Anabel
Mg. ANABEL R. AGUAYO C.
Enfermera Especialista
C.E.P. 26208 - REE 1242
Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE TAREAS							
1	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	✓		✓		✓		
2	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	✓		✓		✓		
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	✓		✓		✓		
4	Recibo de mis jefes el apoyo a mis iniciativas en el desempeño de mis actividades.	✓		✓		✓		
5	En general, me siento satisfecho en mi Unidad de trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 : BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVO	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	✓		✓		✓		
7	Sus ingresos percibidos son diferentes respecto de otras Instituciones de Salud.	✓		✓		✓		
8	Se reconoce los mayores esfuerzos por funciones de jerarquía administrativa	✓		✓		✓		
9	Los ingresos que recibe por su trabajo, le permiten satisfacer sus necesidades personales	✓		✓		✓		
10	Los trabajadores más destacados son los que reciben estímulos económicos excepcionales o algún tipo de felicitación	✓		✓		✓		
11	Goza Ud. De sus 6 horas libres por reporte.	✓		✓		✓		
12	Tiene el tiempo adecuado para la ingesta de sus alimentos dentro de sus horas de trabajo en caso de laborar 12 horas asistenciales	✓		✓		✓		
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	✓		✓		✓		
14	El Hospital brinda el suficiente apoyo económico y facilidades para mi capacitación	✓		✓		✓		
15	El personal recibe todas las prestaciones sociales en caso corresponda a sus condiciones laborales.	✓		✓		✓		
16	Cree Ud. que debe recibir el derecho a la Compensación por Tiempo de Servicio	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: CONDICIONES FÍSICAS	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La institución tiene la infraestructura adecuada, las herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	✓		✓		✓		
18	Es suficiente la iluminación y ventilación de los ambientes en su área de trabajo	✓		✓		✓		
19	La Logística y el mantenimiento funcionan adecuadamente para atender las necesidades del servicio	✓		✓		✓		
20	Los compañeros de trabajo en el área estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas asignadas.	✓		✓		✓		
21	Cree Ud. que el personal de otras áreas debe apoyarse mutuamente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: DESARROLLO PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Cree que sus esfuerzos realizados para lograr metas propuestas son debidamente consideradas para la evaluación de su desempeño	✓		✓		✓		

23	Recibe Ud. Algún estímulo por parte de su jefe inmediato	✓		✓		✓	
24	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita ser promovida y/o ascendida.	✓		✓		✓	
25	Sirven los resultados de la evaluación del desempeño para la promoción de los trabajadores.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS		Si	No	Si	No	Si	No
26	Recibe de sus jefes la debida formación e indicaciones precisas para el desarrollo de sus actividades cotidianas.	✓		✓		✓	
27	Las jefas hacen Replicas de la formación que reciben de sus capacitaciones periódicas.	✓		✓		✓	
28	Las jefas inmediatas brindan un trato amable, respetuosa y con escucha activa al trabajador	✓		✓		✓	
29	Cree que el servicio asistencial nocturno debería contar con supervisión	✓		✓		✓	
30	Los Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	✓		✓		✓	
31	Existe una buena coordinación con la supervisión en su área de trabajo	✓		✓		✓	
32	La jefatura inmediata muestra una actitud de empatía en escuchar y ayudar al personal asistencial	✓		✓		✓	
33	El adecuado manejo de los jefas durante una acción de supervisión colabora a la liberación de tensiones entre el personal de enfermería.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 06: RELACIONES CON LA AUTORIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
34	Cree Ud. Que la Misión y Visión del Hospital apuntan a la mejor organización y al buen funcionamiento de sus actividades	✓		✓		✓	
35	La alta dirección contribuye al buen funcionamiento y a la eficacia de toda la Institución	✓		✓		✓	
36	Cree Ud. Que los Directivos y Jefes tratan con respeto a los trabajadores de la institución.	✓		✓		✓	
37	Los trabajadores se sienten identificados con su Institución	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Anabel R. Aguayo Calzona

Especialidad del validador: especialidad enfermer en cuidados de enfermería en Neurocirugía - Maestría en gerencia en salud

DNI: 09600099

Mg. ANABEL R. AGUAYO C.
Enfermera Especialista
C.E.P. 26206 - REE 1242
Hospital Nacional Daniel A. Aranda Carrizosa

18 de octubre del 2016

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

DIMENSIONES / Items		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION Y POLITICAS								
1	Existe alguna norma o documento que evidencie Políticas estratégicas de recursos Humanos contemplados en la Planificación Estratégica en su Institución	✓		✓		✓		
2	Las actividades de gestión del talento humano de su área están programadas en el plan operativo	✓		✓		✓		
3	Ha participado Ud. Y es tomada en cuenta su opinión en la elaboración de la planificación en su servicio que labora	✓		✓		✓		
4	La planificación de actividades se hacen periódicamente, como mínimo una vez cada semestre, en su institución	✓		✓		✓		
5	Existe preocupación de nuestra Institución de contratar personal que reúna el perfil para el puesto debidamente capacitado de acuerdo al cargo que desempeñara.	✓		✓		✓		
6	Cree Ud. Que el número de recursos humanos de profesionales asistenciales es suficiente en su área, de acuerdo a la función que realiza	✓		✓		✓		
7	Conoce los derechos y deberes que Ud. Debe de cumplir y que están contemplados en las normas de Reglamento Interno de nuestra Institución	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Conoce las funciones asignadas a la unidad orgánica en la que labora	✓		✓		✓		
9	Los puestos laborales de enfermera de su área o servicio están acorde con las necesidades de organización de nuestra Institución	✓		✓		✓		
10	El perfil del puesto laboral de enfermera está acorde a las funciones de las unidades orgánicas	✓		✓		✓		
11	Los puestos con los que cuenta su servicio, sus funciones están asignadas en el manual de organización y funciones	✓		✓		✓		
12	Conoce Ud. Las normas de salud y seguridad de los trabajadores	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: GESTIÓN DE EMPLEO		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existe promoción de actividades de vinculación con la Institución	✓		✓		✓		
14	Está la remuneración acorde con su nivel alcanzado y las actividades que realiza en la Institución	✓		✓		✓		
15	Se cuenta en la Institución con una Línea de Carrera Profesional	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: DIRECCION		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Cumple su jefa Inmediata con las responsabilidades de sus funciones asignadas.	✓		✓		✓		
17	Las jefas ejercitan las tareas de capacitar, emplear y retener el recurso humano en su institución.	✓		✓		✓		
18	El liderazgo que se practica en su Institución es de tipo Democrático.	✓		✓		✓		
19	Nuestra Institución nos estimula para trabajar con mayor interés para atender a nuestros usuarios externos.	✓		✓		✓		

20	Las jefas promueven la capacitación interna o externa del personal de enfermería de su servicio	✓		✓		✓	
21	Nuestra área de trabajo es un lugar agradable para desempeñar nuestras funciones o responsabilidades asignadas	✓		✓		✓	
22	En el desarrollo de sus actividades se promueven los canales para mejorar las conductas de comunicación en forma efectiva y eficaz.	✓		✓		✓	
23	Las jefas promueven o propician el trabajo en equipo y la comunicación entre las enfermeras	✓		✓		✓	
24	Se conocen los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de méritos y la selección de los más destacados? (tanto morales como materiales).	✓		✓		✓	
25	Se promueve la evaluación del rendimiento laboral de las enfermeras, se retroalimenta por los resultados y se desarrollan acciones de mejora	✓		✓		✓	
DIMENSION N 05: CONTROL							
26	La supervisión evalúa el avance de la capacitación en su área	Si	No	Si	No	Si	No
27	Usted colabora de manera correcta con la Supervisión de sus actividades	✓		✓		✓	
28	Ud. Conoce los criterios de evaluación de su desempeño laboral	✓		✓		✓	
29	Las jefas retroalimentan los resultados de la evaluación de su desempeño laboral	✓		✓		✓	
30	Se aplican los manuales, guías debidamente aprobados con resolución Directoral	✓		✓		✓	
31	Se gestiona mediciones de control del clima y motivación laboral	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: Hols Jels Alberto Cayley Valera DNI:.....

Especialidad del validador:..... Especialista en Gestión de Recursos Humanos.....

.....de.....del 20.....


Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO DE TAREAS							
1	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	✓		✓		✓		
2	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	✓		✓		✓		
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	✓		✓		✓		
4	Recibo de mis jefes el apoyo a mis iniciativas en el desempeño de mis actividades.	✓		✓		✓		
5	En general, me siento satisfecho en mi Unidad de trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2 : BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVO	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	✓		✓		✓		
7	Sus ingresos percibidos son diferentes respecto de otras Instituciones de Salud.	✓		✓		✓		
8	Se reconoce los mayores esfuerzos por funciones de jerarquía administrativa	✓		✓		✓		
9	Los ingreso que recibe por su trabajo, le permiten satisfacer sus necesidades personales	✓		✓		✓		
10	Los trabajadores más destacados son los que reciben estímulos económicos excepcionales o algún tipo de felicitación	✓		✓		✓		
11	Goza Ud. De sus 6 horas libres por reporte.	✓		✓		✓		
12	Tiene el tiempo adecuado para la ingesta de sus alimentos dentro de sus horas de trabajo en caso de laborar 12 horas asistenciales	✓		✓		✓		
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	✓		✓		✓		
14	El Hospital brinda el suficiente apoyo económico y facilidades para mi capacitación	✓		✓		✓		
15	El personal recibe todas las prestaciones sociales en caso corresponda a sus condiciones laborales.	✓		✓		✓		
16	Cree Ud. que debe recibir el derecho a la Compensación por Tiempo de Servicio	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: CONDICIONES FÍSICAS	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La institución tiene la infraestructura adecuada, las herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	✓		✓		✓		
18	Es suficiente la iluminación y ventilación de los ambientes en su área de trabajo	✓		✓		✓		
19	La Logística y el mantenimiento funcionan adecuadamente para atender las necesidades del servicio	✓		✓		✓		
20	Los compañeros de trabajo en el área estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas asignadas.	✓		✓		✓		
21	Cree Ud. que el personal de otras áreas debe apoyarse mutuamente.	✓						
	DIMENSIÓN 4: DESARROLLO PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Cree que sus esfuerzos realizados para lograr metas propuestas son debidamente consideradas para la evaluación de su desempeño	✓		✓		✓		

23	Recibe Ud. Algún estímulo por parte de su jefe inmediato	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita ser promovida y/o ascendida.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Sirven los resultados de la evaluación del desempeño para la promoción de los trabajadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 5: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS		Si	No	Si	No	Si	No
26	Recibe de sus jefes la debida formación e indicaciones precisas para el desarrollo de sus actividades cotidianas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Las jefas hacen Replicas de la formación que reciben de sus capacitaciones periódicas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Las jefas inmediatas brindan un trato amable, respetuosa y con escucha activa al trabajador	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Cree que el servicio asistencial nocturno debería contar con supervisión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Los Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	Existe una buena coordinación con la supervisión en su área de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	La jefatura inmediata muestra una actitud de empatía en escuchar y ayudar al personal asistencial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	El adecuado manejo de los jefas durante una acción de supervisión colabora a la liberación de tensiones entre el personal de enfermería.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 06: RELACIONES CON LA AUTORIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
34	Cree Ud. Que la Misión y Visión del Hospital apuntan a la mejor organización y al buen funcionamiento de sus actividades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	La alta dirección contribuye al buen funcionamiento y a la eficacia de toda la Institución	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	Cree Ud. Que los Directivos y Jefes tratan con respeto a los trabajadores de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	Los trabajadores se sienten identificados con su Institución	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Magst. Felix Alberto Caycha Valencia DNI: 15992507

Especialidad del validador: Especialista en Gestión de Recursos Humanos

.....de.....del 20.....



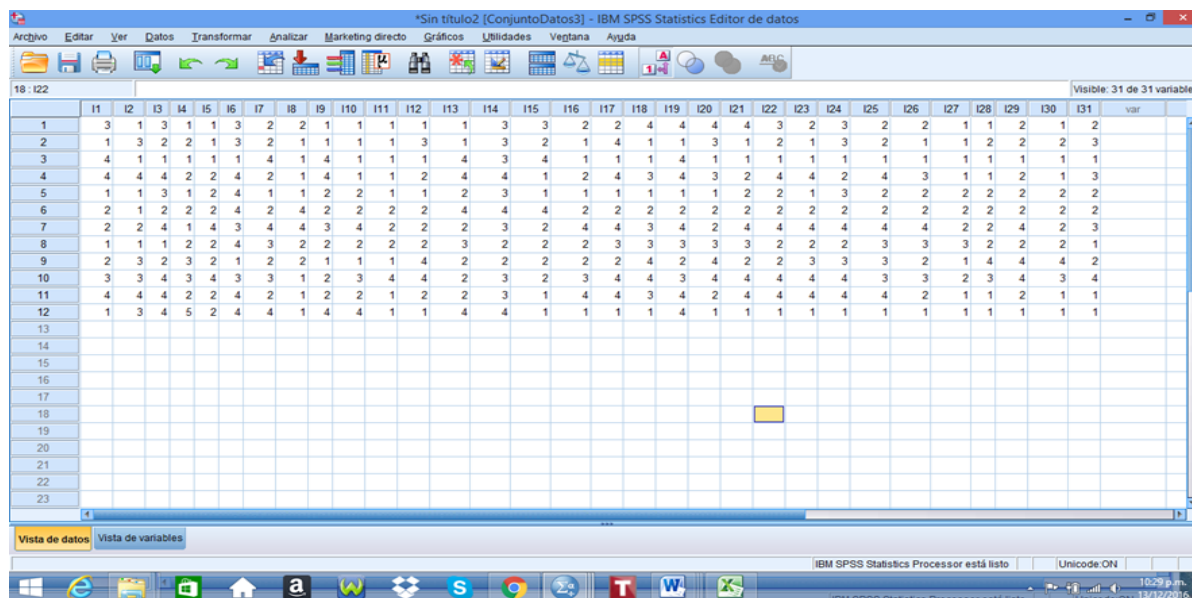
Firma del Experto Informante

Apéndice 4 Resultado de la prueba de Confiabilidad del instrumento

1.- Prueba Piloto en Excel de Gestión del Talento humano

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

Pantallazo en Spss de Gestión del Talento humano



Resultados:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	12	100,0

Estadísticas de fiabilidad

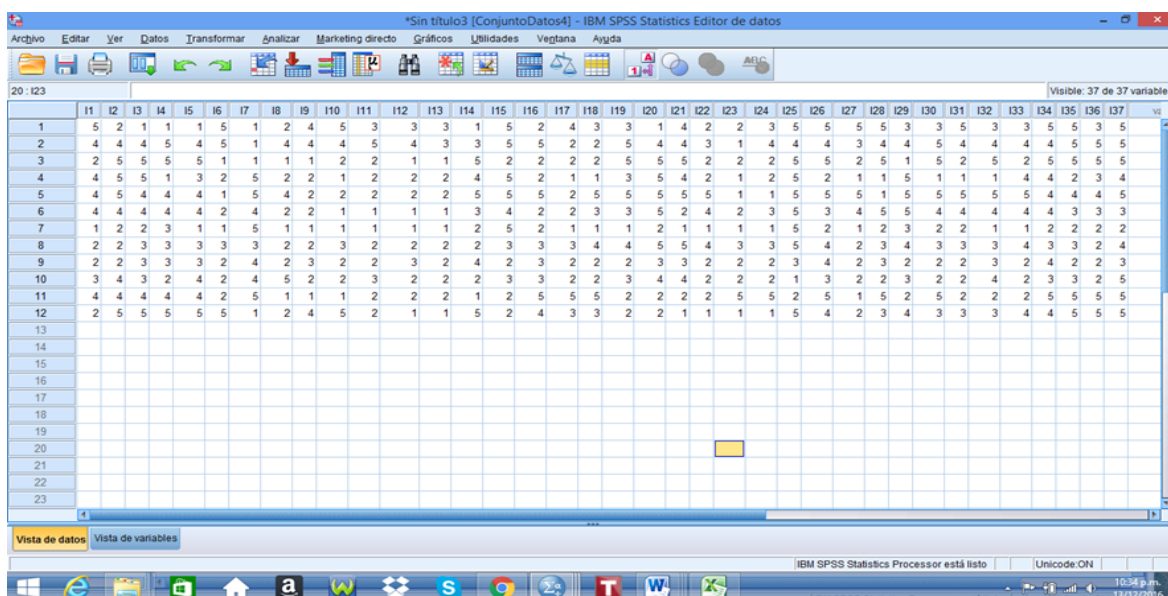
Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	31

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

2. prueba piloto de Satisfacción Laboral en Excel

SATISFACCIÓN LABORAL																																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	
1	5	2	1	1	1	5	1	2	4	5	3	3	3	1	5	2	4	3	3	1	4	2	2	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	3	5	
2	4	4	4	5	4	5	1	4	4	4	5	4	3	3	5	5	2	2	5	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	
3	2	5	5	5	5	1	1	1	1	2	2	1	1	5	2	2	2	2	5	5	5	2	2	2	5	5	2	5	1	5	2	5	2	5	5	5	5	
4	4	5	5	1	3	2	5	2	2	1	2	2	2	4	5	2	1	1	3	5	4	2	1	2	5	2	1	1	5	1	1	1	4	4	2	3	4	
5	4	5	4	4	4	1	5	4	2	2	2	2	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
6	4	4	4	4	4	2	4	2	2	1	1	1	1	3	4	2	2	3	3	5	2	4	2	3	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3
7	1	2	2	3	1	1	5	1	1	1	1	1	1	2	5	2	1	1	1	2	1	1	1	1	5	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	
8	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	5	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	
9	2	2	3	3	3	2	4	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	3	
10	3	4	3	2	4	2	4	5	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	4	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	2	5	
11	4	4	4	4	4	2	5	1	1	1	2	2	2	1	2	5	5	5	2	2	2	2	5	5	2	5	1	5	2	5	2	2	2	5	5	5	5	
12	2	5	5	5	5	5	1	2	4	5	2	1	1	5	2	4	3	3	2	2	1	1	1	1	5	4	2	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	

Pantallazo en Spss de Gestión del Talento humano



Resultados:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	12	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	37

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

22	1	1	1	2	3	2	2	1	3	1	1	1	3	4	1	1	1	3	3	2	3	3	2	4	3	4	1	1	4	4	3
23	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	2	2	2	2	3	3	2	2	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	2	1	4	2	4	
25	1	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	4	1	1	2	2	1	1	4	2	2	2	4	1	3	2	2	2	3	1	2
26	2	3	2	2	3	3	1	4	4	4	1	1	4	4	1	4	4	3	4	1	1	4	1	3	1	1	1	1	2	1	3
27	3	3	2	2	3	3	1	4	4	4	1	1	4	4	1	4	4	4	4	1	1	2	1	4	1	1	1	1	2	1	4
28	1	2	2	2	2	3	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	1	2	1	3	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1
29	4	4	4	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4
30	1	2	1	1	2	2	1	1	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2
31	3	3	3	2	2	3	4	2	4	2	1	2	1	3	4	3	3	3	4	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	4	3
32	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	4	4	4	4	2	3	2	4	1	2	1	1	2	4	2	2	2	2	4	1	2	4	4	3	2	1	1	1	1	1	1
35	4	4	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4
36	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4
37	3	4	4	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	2	3	3	1	4
38	3	3	3	4	1	3	2	1	2	2	2	4	3	4	4	1	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2
39	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
40	1	2	3	4	2	3	2	1	3	3	1	2	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3
41	3	3	2	2	2	3	1	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3
42	2	4	4	2	4	4	2	2	4	1	1	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3
43	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	1	1
44	1	1	3	1	1	4	1	1	2	2	1	1	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	1	1	1	1	1	1	1
45	1	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
46	4	4	4	2	2	2	1	1	1	2	2	2	4	4	1	2	2	4	4	4	1	2	2	1	4	2	2	2	4	1	2
47	2	4	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3
48	1	2	2	4	4	2	1	1	1	2	2	2	4	3	1	4	4	4	4	1	1	2	1	4	1	1	1	1	4	2	1
49	4	3	2	2	4	3	2	2	4	2	2	2	4	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2

50	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4		
51	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	2	1	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	
52	2	2	4	2	2	4	2	1	2	1	1	1	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4		
53	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	3	4	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	4	2	1	1	
54	4	4	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	2	2	3	2	2
55	2	2	1	2	3	4	1	2	3	2	1	4	3	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	
56	1	1	2	1	2	3	1	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2
57	1	1	3	1	1	4	1	1	3	1	1	1	4	3	1	2	3	2	4	3	4	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	
58	4	3	3	2	4	2	1	3	1	2	1	3	2	3	4	1	2	4	3	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	
59	1	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
60	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	
61	2	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2
62	2	3	4	2	4	2	2	1	4	3	1	1	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4
63	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	1	3	4	2	2	2	3	1	4	
64	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	3	1	4	1	1	2	4	2	1	2	2	1	4	
65	2	2	2	2	3	3	4	2	4	2	1	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	1	2
66	4	2	4	4	3	3	4	2	4	2	1	4	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4
67	4	2	4	4	3	3	4	2	4	2	1	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4
68	4	2	4	4	3	3	4	2	4	2	1	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	1	2
69	4	2	4	4	3	3	4	2	4	2	1	2	4	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2	1	2	
70	2	1	1	1	3	1	3	3	1	2	2	1	1	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1
71	4	3	3	3	4	2	2	1	1	1	2	1	2	4	4	2	3	2	1	2	1	1	2	4	3	3	2	4	3	2	4	
72	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1	3
73	3	4	4	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4
76	3	4	3	1	3	3	1	1	3	3	3	1	4	1	1	1	1	4	4	1	1	2	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4
77	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2

78	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2
79	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	
80	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2		
81	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
82	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	
83	1	2	2	3	1	2	1	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	2	
84	1	2	2	1	4	2	1	1	2	2	1	1	2	3	4	2	4	4	1	2	3	2	4	4	4	2	1	1	2	2	4		
85	3	2	3	3	2	3	2	1	2	2	1	1	2	4	3	1	1	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
86	3	1	4	2	4	4	2	2	2	2	1	1	3	3	4	1	2	1	3	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1		
87	1	1	1	1	2	3	2	2	3	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2		
88	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
89	4	1	4	2	2	4	2	1	4	2	1	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
90	3	3	1	2	3	3	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	3		
91	2	2	2	3	3	2	3	2	4	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	2	2	2	2		
92	1	3	3	3	2	3	2	3	3	4	1	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	4	3		
93	2	2	4	2	2	3	2	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	1	3	3	1	2	

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

52	2	5	2	2	4	2	2	2	1	3	4	2	4	2	2	5	1	1	2	4	4	2	2	2	2	3	4	2	4	2	3	2	2	4	2	2	3	
53	4	2	2	1	3	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2
54	4	4	4	2	5	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	4	1	2	5	4	5	1	2	4	4	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	
55	2	1	2	2	1	1	5	2	4	2	3	2	2	1	1	5	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
56	2	5	4	2	2	1	5	5	1	2	5	2	2	3	2	1	5	5	5	2	5	5	2	2	2	3	3	2	3	2	4	1	3	2	2	4		
57	1	4	5	1	4	1	3	1	1	1	2	5	2	1	2	1	1	2	2	4	4	4	3	2	2	3	2	2	4	2	2	2	1	4	1	2	5	
58	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	5	5	1	1	1	5	1	1	1	5	1	5	1	2	2	2	1	5	1	2	2	2	2	1	1	1	1	
59	4	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	
60	2	4	1	1	2	4	1	1	1	1	5	5	2	1	1	5	2	2	2	5	2	2	1	1	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2
61	4	5	5	5	5	2	2	1	1	1	4	5	2	2	5	5	1	1	1	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	3	2	2	3	
62	2	5	5	2	5	1	5	1	1	1	5	1	1	1	2	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
63	2	4	1	3	3	1	4	1	1	1	5	5	2	1	5	4	1	2	2	2	5	2	1	1	1	2	1	5	2	2	4	2	2	2	2	1	2	
64	2	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	2	3	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	
65	4	4	4	4	5	1	2	3	2	2	5	2	4	1	1	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	5	4	4	4	5	4	1	1	4	3	
66	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
67	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
68	2	2	5	5	5	1	1	1	2	2	5	1	3	1	2	5	2	2	2	2	2	5	2	5	5	2	2	2	4	4	4	5	4	1	1	4	3	
69	2	5	5	5	1	1	2	2	1	1	5	1	2	1	2	5	2	2	2	2	2	5	2	5	5	1	1	2	4	4	4	5	2	2	2	2	2	
70	2	2	3	1	1	2	1	3	2	3	3	2	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	3	1	1	3	2	3	3	1	1	2	3	3	1	2	3	3
71	5	5	5	2	5	1	1	1	2	1	5	3	3	1	4	5	2	4	3	5	5	3	2	2	2	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	
72	5	5	4	3	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5	3	1	1	1	1	1	4	5	3	1	1	1	3	3	1	5	
73	3	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	4	2	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	3	4	5	3	4	5	3	5	4	5	3	
76	2	5	2	2	2	1	5	1	2	2	5	5	2	1	1	5	1	4	1	4	4	2	1	1	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	
77	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
78	2	3	4	4	4	5	4	3	4	3	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	3	4	2	4	2	2	3	4	2	2	2	2	4	2	2	2	
79	1	2	2	2	1	4	4	3	4	3	2	4	4	4	5	5	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	

80	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4			
81	2	4	5	2	4	1	4	4	1	4	1	4	4	2	4	4	2	2	2	2	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5		
82	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4		
83	4	4	5	5	5	1	5	5	2	5	5	5	5	1	2	5	1	4	2	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	1	2	5			
84	2	5	4	4	5	1	5	1	2	1	5	5	2	2	5	5	2	1	2	4	1	5	3	2	2	2	3	2	5	3	4	2	4	4	2	4		
85	4	5	4	4	4	1	5	3	1	3	5	4	4	1	3	5	2	1	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3			
86	2	4	2	4	4	2	4	3	2	2	4	2	2	3	3	5	1	1	1	2	2	3	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2		
87	2	4	5	5	2	1	5	3	1	2	5	4	2	2	4	5	1	2	2	2	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4		
88	4	4	2	4	2	1	5	2	1	1	2	1	5	1	2	5	1	1	1	4	5	2	2	5	4	2	2	2	5	2	4	4	4	2	2	2		
89	2	4	4	4	4	2	5	2	5	3	5	2	2	1	1	1	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1		
90	4	4	4	4	4	1	2	1	1	1	5	4	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	3	4	3	5	2	1	2	3	2	2	3	2	
91	2	3	5	2	5	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	4	5	4	2	2	2	2	5	2	4	2	5	2	
92	1	5	1	3	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	
93	1	4	5	3	5	3	5	2	4	3	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	3

Resultados de los Datos generales

ENCUESTADO	EDAD	ESTUDIOS	CONDICIÓN LABORAL	TIEMPO DE SERVICIO	SERVICIO EN QUE
1	f	a	l	T	a
2	1	2	2	1	6
3	4	2	1	3	3
4	3	2	1	3	6
5	2	2	2	2	2
6	1	1	2	2	5
7	1	2	2	2	5
8	1	2	1	3	1
9	1	1	2	1	5
10	3	2	1	3	5
11	3	1	1	3	2
12	4	3	1	3	2
13	3	4	1	3	2
14	3	2	1	3	5
15	4	2	1	3	2
16	1	2	2	2	5
17	1	2	2	1	5
18	3	2	1	3	5
19	1	2	1	1	6
20	1	2	2	1	5
21	1	1	2	1	2
22	1	2	3	1	5
23	2	1	1	3	5
24	2	2	1	3	5
25	2	2	1	3	5
26	3	2	1	3	2
27	1	1	2	2	1
28	2	2	2	3	5
29	3	2	1	3	5
30	2	1	2	2	5
31	3	2	2	2	5
32	2	2	1	3	2
33	1	2	2	2	5

CÓDIGOS Y SU VALORACIÓN DE ACUERDO A LOS DATOS

EDAD	Valoración
DE 24 A 33	1
DE 34 A 43	2
DE 44 A 53	3
DE 54 A MÁS	4

ESTUDIOS REALIZADOS	Valoración
LICENCIADA	1
CON ESPECIALIDAD	2
CON MAESTRÍA	3
CON DOCTORADO	4

CONDICIÓN LABORAL	Valoración
NOMBRADO	1
CONTRATADO	2

TIEMPO DE SERVICIO	Valoración
MENOS DE 1 AÑO	1
DE 1 A 5 AÑOS	2
MÁS DE 6 AÑOS	3

SERVICIO EN QUE LABORA	Valoración
MEDICINA GENERAL	1
CIRUGÍA ESPECIALIDADES	2
TRAUMATOLOGÍA	3
GINECOLOGÍA-OBSTETRICIA	4
EMERGENCIA Y UCI	5
SALA DE OPERACIONES	6
CONSULTORIOS	7

EDAD	Valoración
DE 24 A 33	1
DE 34 A 43	2
DE 44 A 53	3
DE 54 A MÁS	4

ESTUDIOS REALIZADOS	Valoración
LICENCIADA	1
CON ESPECIALIDAD	2

TIEMPO DE SERVICIO	Valoración
MENOS DE 1 AÑO	1
DE 1 A 5 AÑOS	2
MÁS DE 6 AÑOS	3

SERVICIO EN QUE LABORA	Valoración
MEDICINA GENERAL	1
CIRUGÍA ESPECIALIDADES	2

34	1	1	2	2	5
35	1	2	2	2	5
36	1	2	2	2	5
37	1	2	2	3	5
38	1	2	2	3	5
39	4	2	1	3	5
40	1	2	2	3	3
41	1	1	2	2	
42	1	2	2	2	5
43	2	1	2	3	5
44	2	1	2	2	5
45	3	2	1	3	2
46	3	1	1	3	2
47	2	2	1	3	3
48	3	1	1	3	3
49	1	3	1	3	1
50	3	1	1	3	2
51	3	3	1	3	2
52	2	2	1	3	5
53	4	1	1	3	2
54	2	2	1	2	6
55	2	2	1	3	5
56	1	2	2	2	5
57	1	2	2	2	5
58	4	2	1	3	2
59	3	2	1	3	3
60	2	3	1	3	3
61	1	2	1	2	3
62	2	2	1	3	2
63	4	2	1	3	6
64	2	2	1	3	6
65	2	2	2	3	6
66	1	1	2	2	1
67	2	2	1	3	1
68	1	2	2	2	3
69	1	1	2	2	7
70	2	1	1	2	2
71	1	2	1	3	7
72	2	1	1	3	7
73	2	1	2	2	7
74	1	2	2	2	7

CON MAESTRÍA	3
CON DOCTORADO	4

CONDICIÓN LABORAL	Valoración
NOMBRADO	1
CONTRATADO	2

TRAUMATOLOGÍA	3
GINECOLOGÍA-OBSTETRICIA	4
EMERGENCIA Y UCI	5
SALA DE OPERACIONES	6
CONSULTORIOS	7

EDAD	Valoración
DE 24 A 33	1
DE 34 A 43	2
DE 44 A 53	3
DE 54 A MÁS	4

TIEMPO DE SERVICIO	Valoración
MENOS DE 1 AÑO	1
DE 1 A 5 AÑOS	2
MÁS DE 6 AÑOS	3

ESTUDIOS REALIZADOS	Valoración
LICENCIADA	1
CON ESPECIALIDAD	2
CON MAESTRÍA	3
CON DOCTORADO	4

SERVICIO EN QUE LABORA	Valoración
MEDICINA GENERAL	1
CIRUGÍA ESPECIALIDADES	2
TRAUMATOLOGÍA	3
GINECOLOGÍA-OBSTETRICIA	4
EMERGENCIA Y UCI	5
SALA DE OPERACIONES	6
CONSULTORIOS	7

CONDICIÓN LABORAL	Valoración
NOMBRADO	1
CONTRATADO	2

75	2	3	1	2	7
76	2	2	1	3	7
77	3	2	1	3	7
78	3	2	1	3	4
79	2	1	2	2	4
80	3	2	1	3	4
81	1	1	2	1	1
82	1	1	2	1	1
83	2	1	2	2	6
84	3	2	1	3	3
85	2	1	2	2	4
86	3	1	1	3	1
87	2	2	1	3	7
88	3	3	2	3	2
89	2	3	1	3	1
90	3	3	1	3	3
91	4	2	1	3	1
92	2	1	1	3	2
93	3	3	1	3	1

EDAD	Valoración
DE 24 A 33	1
DE 34 A 43	2
DE 44 A 53	3
DE 54 A MÁS	4

ESTUDIOS REALIZADOS	Valoración
LICENCIADA	1
CON ESPECIALIDAD	2
CON MAESTRÍA	3
CON DOCTORADO	4

CONDICIÓN LABORAL	Valoración
NOMBRADO	1
CONTRATADO	2

TIEMPO DE SERVICIO	Valoración
MENOS DE 1 AÑO	1
DE 1 A 5 AÑOS	2
MÁS DE 6 AÑOS	3

SERVICIO EN QUE LABORA	Valoración
MEDICINA GENERAL	1
CIRUGÍA ESPECIALIDADES	2
TRAUMATOLOGÍA	3
GINECOLOGÍA-OBSTETRICIA	4
EMERGENCIA Y UCI	5
SALA DE OPERACIONES	6
CONSULTORIOS	7

Resultados en Spss de la data General

jeny base 2 final que corre.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 31 de 31 variables

	Gestion_del alento_huma no	Satisfacción laboral	gestion	SATISFACC	Desempeño de_tareas	Beneficios_la borales_remu nerativos	Condiciones fisicas	Desarrollo_pe rsonal	Políticas_ad ministrativas	Relaciones_c on_la_autorid ad	D1SAT	D2SAT	D3SAT	D4SAT
1	66	121	Regular	Medianamente ...	10	34	15	12	32	18	Insatisfecho	Medianament...	Medianament...	Medianament...
2	57	45	Inadecuada	Insatisfecho	8	14	6	4	9	4	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho
3	51	56	Inadecuada	Insatisfecho	8	16	7	6	13	6	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho
4	83	100	Regular	Medianamente ...	18	31	15	7	16	13	Medianament...	Medianament...	Medianament...	Insatisfecho
5	53	46	Inadecuada	Insatisfecho	9	13	6	4	9	5	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho
6	71	118	Regular	Medianamente ...	20	32	10	10	33	13	Satisfecho	Medianament...	Insatisfecho	Medianament...
7	96	66	Adecuada	Insatisfecho	9	20	10	5	14	8	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho
8	70	114	Regular	Medianamente ...	13	38	11	14	26	12	Medianament...	Medianament...	Insatisfecho	Medianament...
9	74	94	Regular	Medianamente ...	13	28	13	9	20	11	Medianament...	Medianament...	Medianament...	Insatisfecho
10	100	101	Adecuada	Medianamente ...	16	30	12	10	20	13	Medianament...	Medianament...	Medianament...	Medianament...
11	92	120	Regular	Medianamente ...	14	40	13	10	31	12	Medianament...	Medianament...	Medianament...	Medianament...
12	78	86	Regular	Insatisfecho	9	31	8	7	22	9	Insatisfecho	Medianament...	Insatisfecho	Insatisfecho
13	79	116	Regular	Medianamente ...	16	34	15	8	30	13	Medianament...	Medianament...	Medianament...	Insatisfecho
14	80	115	Regular	Medianamente ...	22	36	14	14	19	10	Satisfecho	Medianament...	Medianament...	Medianament...
15	86	94	Regular	Medianamente ...	10	29	14	8	22	11	Insatisfecho	Medianament...	Medianament...	Insatisfecho
16	69	103	Regular	Medianamente ...	14	26	15	12	30	6	Medianament...	Medianament...	Medianament...	Medianament...
17	91	92	Regular	Medianamente ...	17	21	14	9	25	6	Medianament...	Insatisfecho	Medianament...	Insatisfecho
18	63	103	Regular	Medianamente ...	13	32	14	8	22	14	Medianament...	Medianament...	Medianament...	Insatisfecho
19	62	56	Inadecuada	Insatisfecho	10	17	9	5	10	5	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho
20	83	65	Regular	Insatisfecho	7	11	13	4	22	8	Insatisfecho	Insatisfecho	Medianament...	Insatisfecho
21	63	118	Regular	Medianamente ...	19	33	13	12	29	12	Satisfecho	Medianament...	Medianament...	Medianament...
22	60	100	Regular	Medianamente ...	14	20	10	10	20	10	Insatisfecho	Insatisfecho	Medianament...	Medianament...

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

10:17 p.m.
13/12/2016

Apéndice 7. Panel fotográfico



LLENANDO LAS ENCUESTAS EN EMERGENCIA Y UCI



LLENANDO ENCUESTA EN CONSULTORIO



LLENANDO ENCUESTAS EN CIRUGÍA

Apéndice 8. Resultado de Consistencializacion de los datos

Resultados:

		Gestión del talento humano	Satisfacción laboral
N	Válido	93	93
	Perdidos	0	0

Fuente: Resultado de Spss

En total fueron 93 las personas encuestadas y según los resultados presentados en la tabla en la variable gestión del talento humano fueron 93 los datos procesados válidos, no encontrándose ningún dato perdido. Con respecto a la variable satisfacción laboral fueron 93 encuestados de los cuales los 93 datos fueron considerados validos no presentándose ningún dato perdido por lo cual se puede afirmar que los datos son consistentes.

Resultados en Spss:

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics interface. The main window displays the output of a frequency analysis. At the top, a small table shows the significance level (Sig. (bilateral)) as .009 and the number of cases (N) as 93 for both variables. Below this, the command used for the analysis is shown: `FRECUENCIAS VARIABLES=Gestion_del_talento_humano Satisfacción_laboral /STATISTICS=STDDEV MEAN MEDIAN MODE SKEWNESS SESKWN KURTOSIS SEKURT /ORDER=ANALYSIS.`

The main output is a table titled "Estadísticos" (Statistics) with the following data:

		Gestión del talento humano	Satisfacción laboral
N	Válido	93	93
	Perdidos	0	0
Media		75,31	102,40
Mediana		75,00	101,00
Moda		78	108
Desviación estándar		13,592	27,024
Asimetría		,521	,411
Error estándar de asimetría		,250	,250
Curtosis		,345	,569
Error estándar de curtosis		,495	,495

Below the statistics table, there is a section for "Tabla de frecuencia" (Frequency table).

Resultado de la correlación General: pantallazo en Spss

TESIS JENY 16 de noviembre - Microsoft Word

IBM SPSS Statistics Editor de datos

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Descriptivos
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Estadísticos desc
- Registro
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones

	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error estándar	Estadístico	Error estándar
Gestion_del_talento_hu mano	93	51	123	75,31	13,592	184,739	,521	,250	,345	,495
Satisfacción_laboral	93	45	176	102,40	27,024	730,286	,411	,250	,569	,495
N válido (por lista)	93									

NONPAR CORR
 /VARIABLES=Gestion_del_talento_humano Satisfacción_laboral
 /PRINT=SPEARMAN TWOTALL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

→ **Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones

			Gestion_del_talento_humano	Satisfacción_laboral
Rho de Spearman	Gestion_del_talento_humano	Coefficiente de correlación	1,000	,271**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	93	93
	Satisfacción_laboral	Coefficiente de correlación	,271**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	93	93

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

10:20 p.m. 13/12/2016

Apéndice 9. Cartas de presentación



ESCUELA DE POSTGRADO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Anabel R. Aguayo C.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gerencia de los servicios de la Salud, en la sede Lima - Norte, promoción 2015- I, aula 204, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: GESTION DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA, 2016


y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Lic. Celia Jenny Godoy Ramos
D.N.I: 2152664



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Rosa Ganoza Gonzales
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A
TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gerencia de los servicios de la Salud, en la sede Lima - Norte, promoción 2015- I, aula 204, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: GESTION DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DELHOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA, 2016

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalizacion de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Lic. Celia Jenny Godoy Ramos
D.N.I: 215266



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Escuela de Postgrado

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Lima, 01 de octubre de 2016

Carta P. 751 – 2016 EPG – UCV L

Señor(a)

DR. SEGUNDO CECILIO, ACHO MEGO

DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CELIA JENNY GODOY RAMOS** identificado(a) con DNI N.° **21526645** y código de matrícula N.° **6000152120**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA, 2016"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Director de la Escuela de Postgrado - Filial Lima

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA SUR Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante

Escuela de Postgrado

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Lima, 01 de octubre de 2016

Carta P. 754 – 2016 EPG – UCV L

Señor(a)

MG. ROSA GANOZA GONZÁLES

JEFA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA

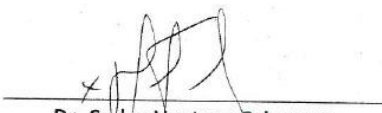
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CELIA JENNY GODOY RAMOS** identificado(a) con DNI N.º **21526645** y código de matrícula N.º **6000152120**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA, 2016"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,


Dr. Carlos Ventura Orbegoso

Director de la Escuela de Postgrado - Filial Lima

MINISTERIO DE SALUD
CENTRO DE SERVICIOS DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA
ROSALBA GANOZA GONZÁLES
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA
CSP. 2008 RES. 025

*Recibido
5-10-16.*

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE **SCVM** Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Apéndice 10. Modelo de consentimiento informado

Acta de Consentimiento informado Como participante del CUESTIONARIO

Se me ha invitado a participar a la aplicación del cuestionario sobre la "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA"

He leído el Documento, entiendo las declaraciones contenidas en el mismo y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente:

Yo, Mercedes Granados Torres, con DNI
N° 32042928

De Nacionalidad Peruana, mayor de edad, consiento en participar en la investigación.

Responderé algunos datos generales, seguidamente asuntos relacionados con mi experiencia en el trabajo, tales como conductas, actitudes y acciones respecto a este. Los temas son sobre Planificación, Organización, Gestión de empleo, Dirección y Control. En una segunda parte: Satisfacción en el trabajo, con el salario, con las condiciones en que trabaja, el reconocimiento, los beneficios, la Supervisión, la institución y la Dirección. Y si hubiera casos no contemplados o especiales, un ítem más.

Mi participación en el estudio NO tiene riesgo alguno. Si alguna pregunta causara cierta incomodidad, puedo no responderlas. Yo decido decide cuáles preguntas contestar y cuáles no.

Mi participación en esta encuesta no tiene pago alguno y es totalmente voluntaria.

La información se reportará de manera general, es decir, esta autorización y los datos contenidos en ella no están vinculados a la Encuesta. Todos los datos contenidos serán registrados directamente en una base de datos, y únicamente los investigadores responsables podrán tener acceso a los mismos.

¡Muchas gracias por su participación


Firma

Apéndice 11. Resultados de los gráficos de dispersión de la Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

Correlaciones entre la gestión del talento humano y el desempeño de tareas

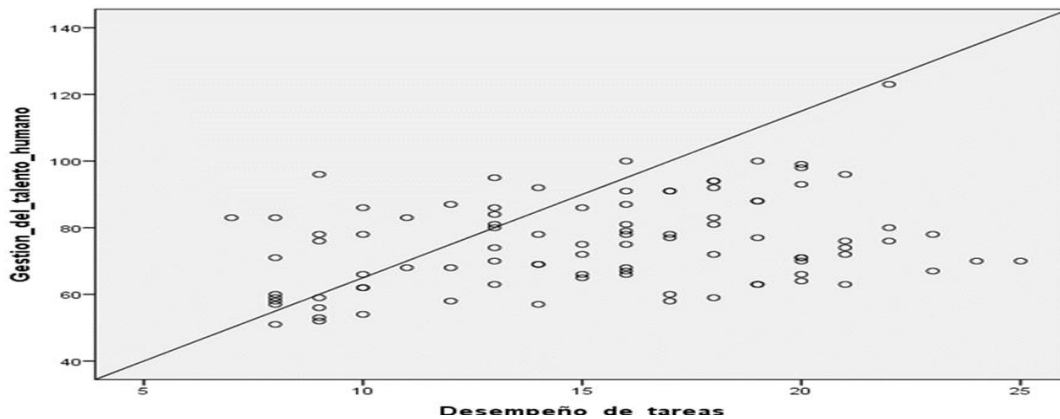


Figura 20 Dispersión de la correlación entre la gestión del talento humano y el desempeño de tareas.

En la explica gráficamente una correlación positiva porque la muestra está concentrada respecto a la media, por lo cual se afirma que cuando el índice de la variable gestión del talento humano se incrementa también se incrementa el desempeño de tareas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia Lima 2016.

Hipótesis Especifica 2

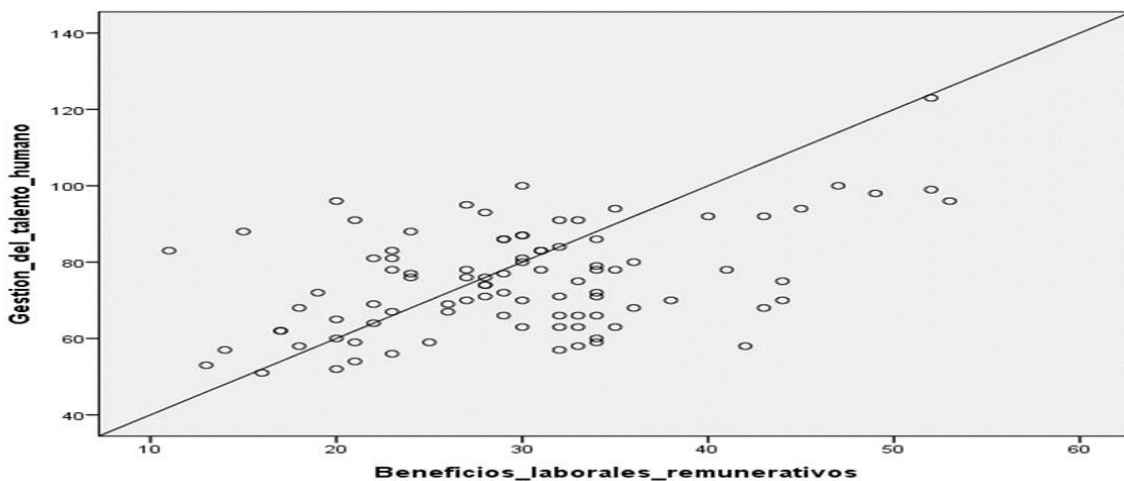


Figura 21. Dispersión de la correlación entre la gestión del talento humano y beneficios laborales y/o remunerativos.

En la Figura explica gráficamente una correlación positiva por esta concentrada respecto a la media, por lo cual se afirma que cuando el índice de la variable gestión del talento humano se incrementa también se incrementa los beneficios laborales y/o remunerativos del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia Lima 2016.

Hipótesis Especifica 3

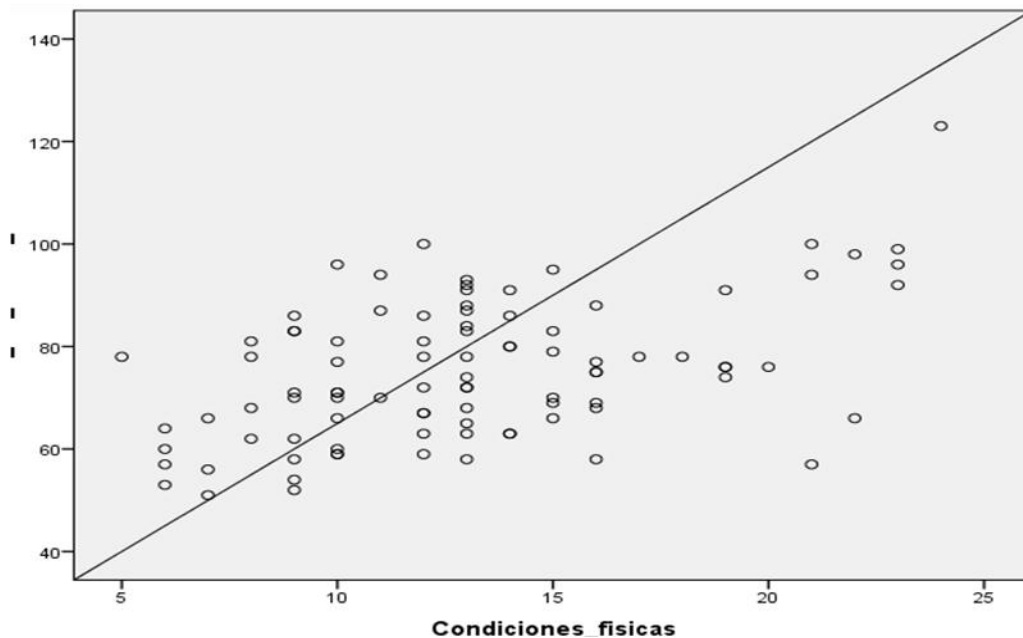


Figura 22. Dispersión de la correlación entre la gestión del talento humano y condiciones físicas.

La Figura se explica gráficamente una correlación positiva, porque están concentrada respecto a la media, por lo cual se afirma que cuando el índice de la variable gestión del talento humano se incrementa también se incrementa las condiciones físicas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

Hipótesis Especifica 4

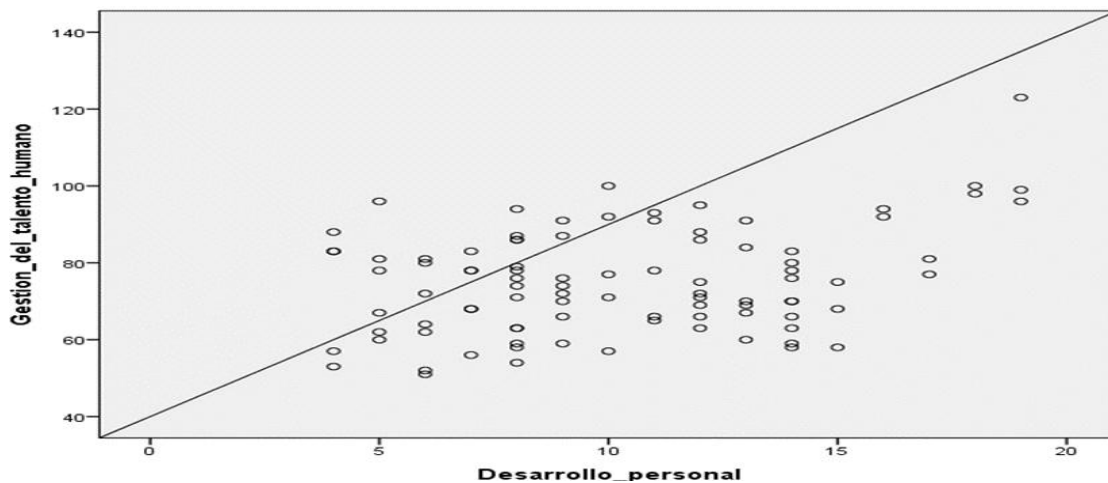


Figura 23. Dispersión de la correlación entre la gestión del talento humano y desarrollo personal.

La figura 26 explica gráficamente una correlación positiva, porque están concentrada respecto a la media, por lo cual se afirma que cuando el índice de la variable gestión del talento humano se incrementa también se incrementa el desarrollo personal del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016.

Hipótesis Especifica 5

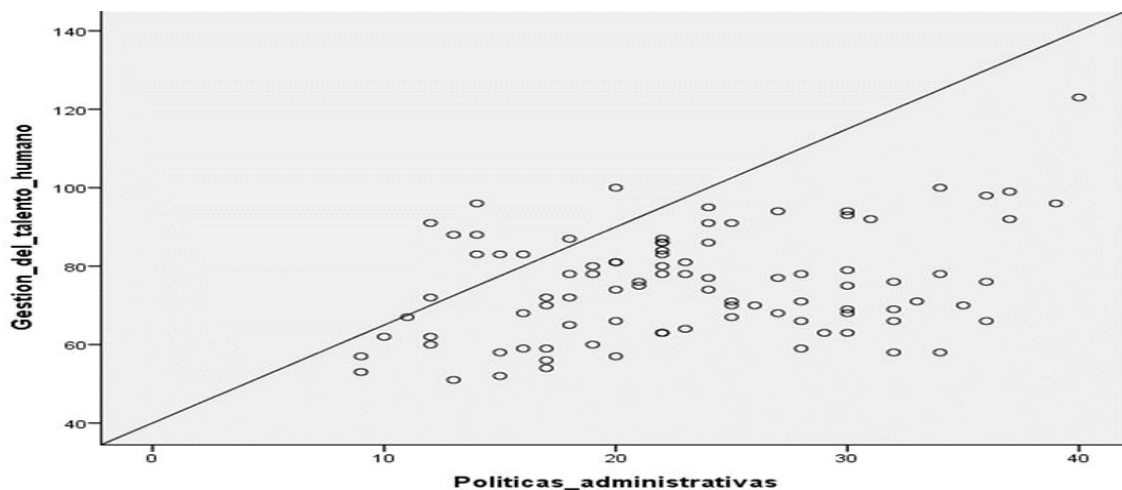


Figura 24. Dispersión de la correlación entre la gestión del talento humano y Políticas administrativas.

En esta Figura explica gráficamente una correlación positiva porque están concentrado respecto a la media, lo cual se afirma que cuando el índice de la variable gestión del talento humano se incrementa también se incrementa las

políticas administrativas del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

Hipótesis 6

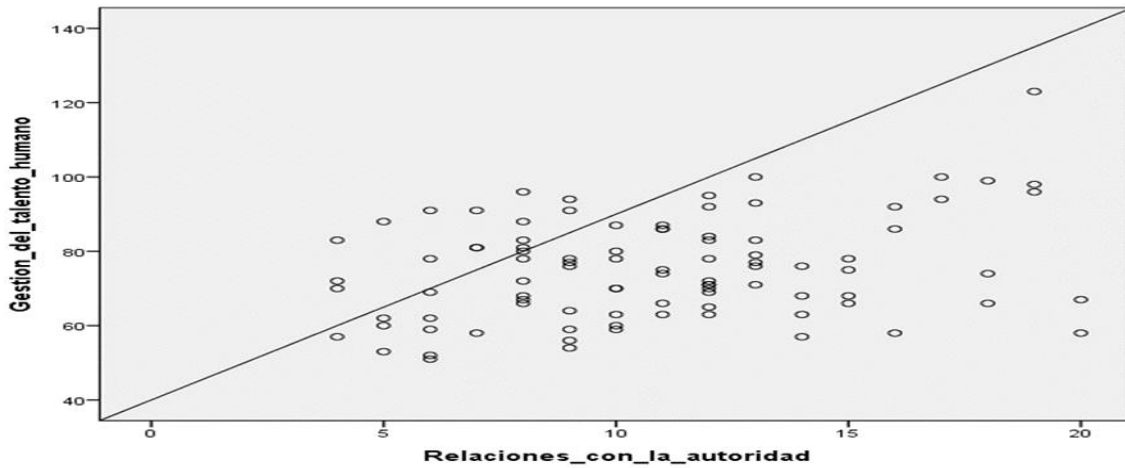


Figura 25. *Dispersión de la correlación entre la gestión del talento humano y las relaciones con la autoridad.*

En esta Figura explica gráficamente una correlación positiva porque están concentrada respecto a la media, lo cual se afirma que cuando el índice de la variable gestión del talento humano se incrementa también se incrementa las relaciones con la autoridad del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016.

Apéndice 12. Resultados de los datos sociodemográficos

Tabla 28

Descripción de los resultados según la edad de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 24 a33	32	34,8	34,8	34,8
	De 34 a 43	29	31,5	31,5	66,3
	De 44 a 53	23	25,0	25,0	91,3
	De 54 a más	8	8,7	8,7	100,0
Total		92	100,0	100,0	

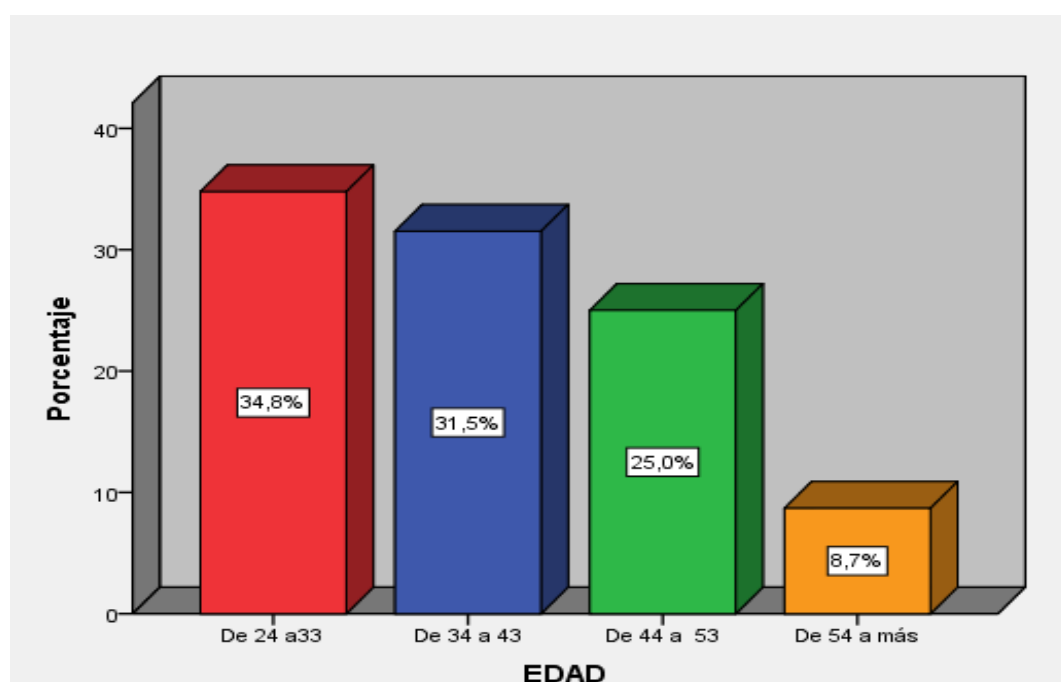


Figura26. Porcentaje según la edad de los encuestados

En la Tabla 28 y Figura 26 de una muestra de 92 encuestados el 34,8%(32) de las personas encuestadas sus edades fluctúan entre 24 y 33 años, el 31,5%(29) de los encuestados sus edades están entre 34 y 43 años, el 25% (23) de los encuestados su edades están entre 44 y 53 años y finalmente el 8,7% (8) de los encuestados sus edades están entre 54 años a más.

Tabla 29

Descripción de los resultados según los estudios realizados por los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Licenciada	27	29,3	29,3	29,3
	Con especialidad	55	59,8	59,8	89,1
	Con maestría	9	9,8	9,8	98,9
	Con doctorado	1	1,1	1,1	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

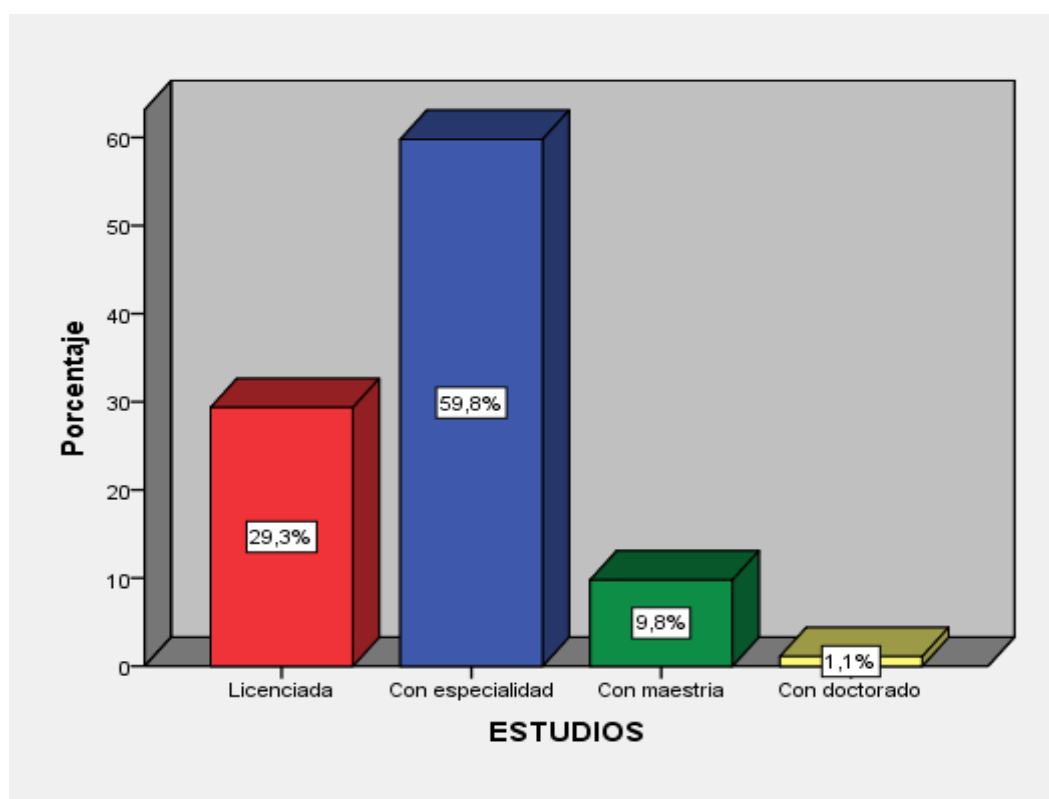


Figura 27. Porcentaje según los estudios realizados por los encuestados

En la Tabla 29 y Figura 27 de una muestra de 92 encuestados el 59,8% (55) de los encuestados realizaron estudios de especialización, el 29,3% (27) realizaron estudios de licenciatura, el 9,8%(9) realizaron estudios de maestría mientras que solo el 1,1%(1) realizo estudios de doctorado.

Tabla 30

Descripción de los resultados según la condición laboral de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nombrado	53	57,6	57,6	57,6
	Contratado	39	42,4	42,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

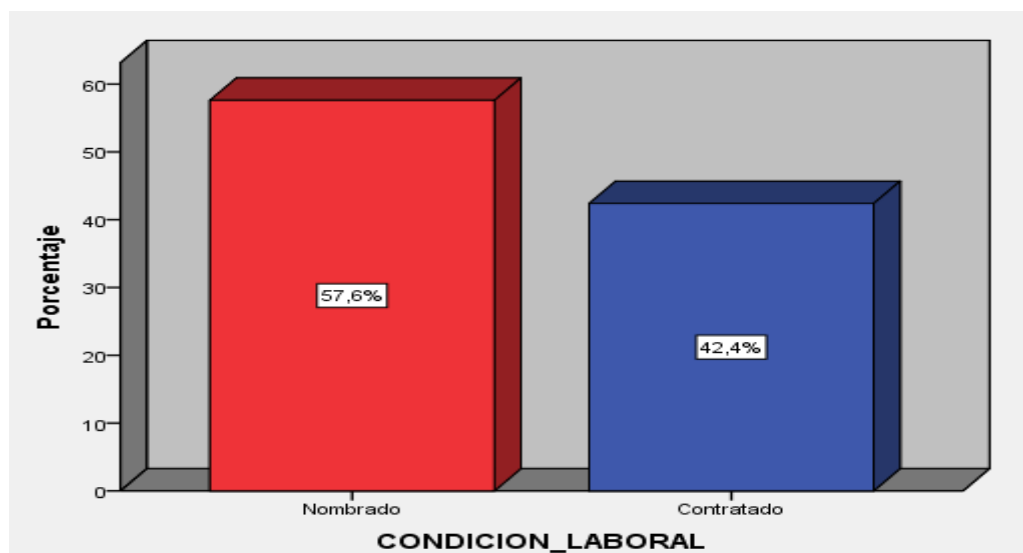


Figura 28. Porcentaje según la condición laboral de los encuestados

En la Tabla 30 y Figura 28 de una muestra de 92 encuestados el 57,6% (53) de los encuestados es nombrado, el 42,4% (39) es contratado por Cass.

Tabla 31

Descripción de los resultados según el tiempo de servicio de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 1 año	9	9,8	9,8	9,8
	De 1 a 5 años	28	30,4	30,4	40,2
	Más de 6 años	55	59,8	59,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

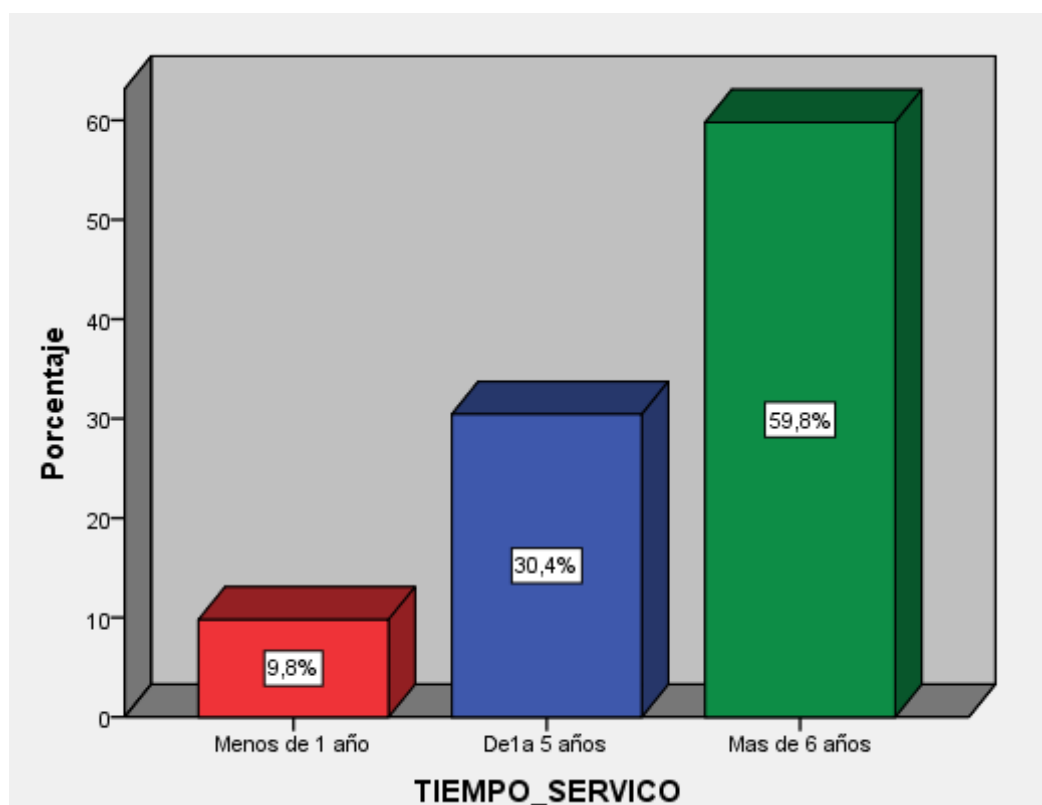


Figura 29. Porcentaje según el tiempo de servicio de los encuestados

En la Tabla 31 y Figura 29 de una muestra de 92 encuestados el 59,8% (55) de los encuestados tiene más de seis años de servicio, el 30,4% (28) tiene de uno a cinco años de servicio y el 9,8% (9) tiene menos de un año

Tabla 32

Descripción de los resultados según el servicio donde labora los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medicina general	12	13,0	13,0	13,0
	Cirugía especialidad	18	19,6	19,6	32,6
	Traumatología	10	10,9	10,9	43,5
	Ginecología	4	4,3	4,3	47,8
	Emergencia	31	33,7	33,7	81,5
	Sala de operaciones	8	8,7	8,7	90,2
	Consultorio	9	9,8	9,8	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

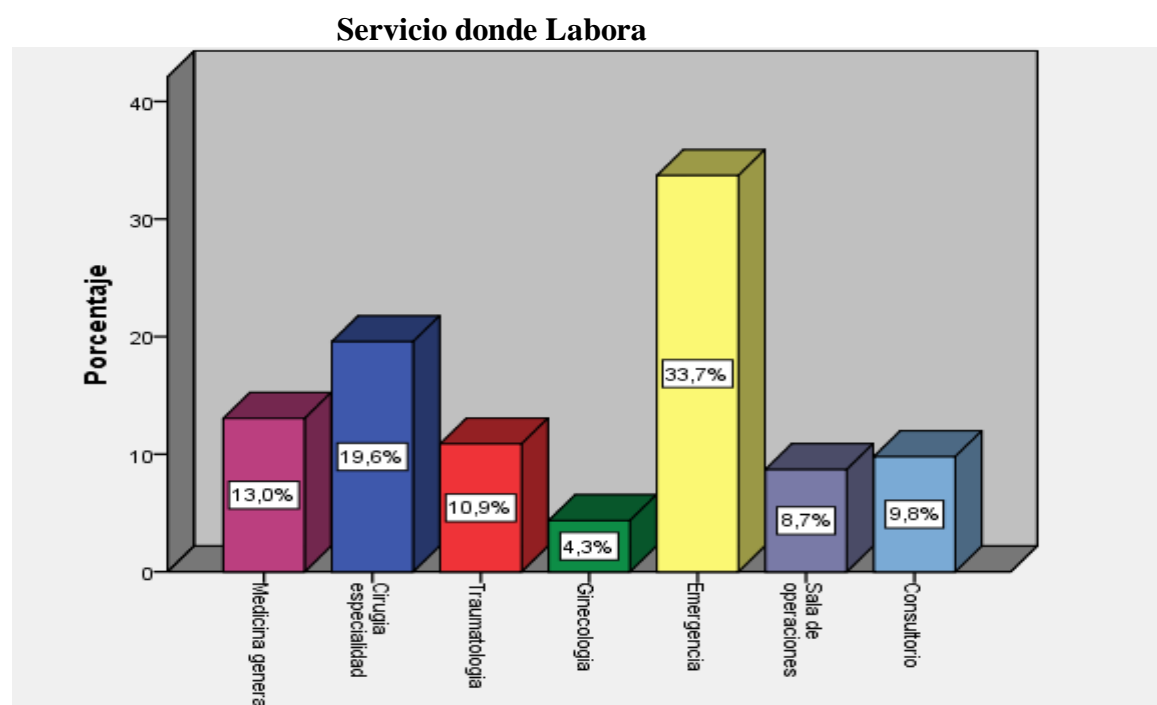


Figura 30. Porcentaje según el servicio donde labora la persona encuestada

En la Tabla 32 y Figura 30 de una muestra de 92 encuestados el 33,7% (31) son del servicio de emergencia, el 19,6% (18) pertenecen al servicio de cirugía especializada y el menor porcentaje 4,3% (4) pertenecen al servicio de ginecología.

Apéndice 13. Artículo científico



GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA, LIMA 2016

AUTORA: Bach. Celia Jenny Godoy Ramos
Universidad Cesar Vallejo

RESUMEN

La Gestión del talento humano y sus procesos son factores importantes para trabajar en una entidad, ya que el recurso humano es elemento primordial en las organizaciones, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

La muestra es 93 enfermeras, seleccionada por muestreo probabilístico aleatorio simple; con metodología cuantitativa de tipo básica, hipotética deductiva, diseño no experimental, correlacional de corte transversal., El cuestionario fue aplicado a través de unas encuestas, se realizó la validez del estudio con 3 expertos (V-Aiken=1.00), confiabilidad con alfa de Cronbach (gestión del talento de 0,818 y satisfacción laboral de 0,882). El análisis estadístico de los datos se obtuvieron mediante, SPSS 21, Excel, tablas y gráficos de barras.

Por variables se obtuvo como resultado que gestión del talento humano, está en un nivel regular, en satisfacción laboral está en un nivel medianamente satisfecho. Se determinó que, si existe relación entre la variable gestión del talento humano y satisfacción laboral, con correlación moderada ($p=0.009$) por dimensiones de gestión del talento ($S=0,287$, $p=0,005$), ($S=0,323$, $p=0,002$), ($S=0,411$, $p=0,000$), ($S=0,226$, $p=0,029$), ($S=0,263$, $p=0,011$), con un nivel de significancia Rho de Spearman = 0,271 que demuestra una relación positiva. En la consistencializacion, los datos perdidos=0

Abstract

The management of human talent and its processes is the most important factor to work in an entity, since the human resource is the primordial element in the organizations, reason why the present research work has as objective to determine the significant relation between the management of the human talent and the job satisfaction of the nursing staff of Hospital Cayetano Heredia, 2016.

He sample is 93 nurses, selected by simple random probabilistic sampling; with quantitative methodology of basic type, hypothetical deductive, non-experimental design, and correlational cross-cut. The questionnaire was applied through surveys, the study was

validated with 3 experts (V-Aiken = 1.00), reliability with Cronbach's alpha (talent management of 0.818 and job satisfaction of 0.882). Statistical analysis of the data was obtained using SPSS 21, Excel, tables and bar graphs.

By variables was obtained as a result for human talent management, it is at a regular level, for job satisfaction is at a satisfied level. It was determined that, yes exist a relationship between the variable management of human talent and job satisfaction, with moderate correlation ($p = 0.009$) for talent management dimension ($S = 0.287$, $p = 0.005$), ($S = 0.323$, $p = 0.002$), ($S = 0.411$, $p = 0.000$), ($S = 0.226$, $p = 0.029$), ($S = 0.263$, $p = 0.011$), with a Spearman Rho level of significance = 0.271 which shows a positive relationship. In the consistencialization data lost = 0

INTRODUCCIÓN

Darle calidad a los servicios de salud ha tenido un enfoque global desde hace tiempo atrás, y existe además una política de mejora en estos servicios como premisa planteada en los 90, desde la reunión de un congreso de salud en Rusia, que fue asumido por la OMS para empezar a mejorar. Sin embargo y a pesar de ello, su implementación no da los frutos que se esperan.

Si miramos en el ámbito de los servicios hospitalarios del país, y a pesar de los esfuerzos por la aplicación del sistema SERVIR en el sector salud como el Programa de Alta Gerencia y el Programa de Desarrollo Gerencial, para la capacitación de los servidores de salud, todavía hay resistencia a salir adelante en toda la administración.

El Hospital tiene baja complejidad resolutive y de gestión en los servicios de salud, con relación a la categoría de un establecimiento de salud de nivel III, como son el desabastecimiento de insumos y equipos médicos, presentando también la disminución de incentivos laborales, la migración del personal asistencial a otras instituciones por mejoras económicas, aumento de la carga laboral por el crecimiento del número de usuarios externos, sobrepasando la capacidad de atención del Hospital Cayetano Heredia, todas estas carencias y necesidades multiplican los conflictos laborales, creando un malestar general a todo el equipo de salud.

Chiavenato (2002), consideró que el objetivo de la gestión del talento humano es lograr la integración de la persona, al sistema, estructura del trabajo con el fin de que ella realice su labor con eficiencia y de esta manera obtener la ansiada competitividad organizacional.

La presente investigación es importante porque permitirá identificar las debilidades en las diferentes áreas de la institución y convertirlas en fortalezas con el fin de que el talento humano pueda estar satisfecho y los únicos beneficiarios serán los usuarios externos de nuestra Institución ya que se brindara un servicio de calidad a los usuarios.

MATERIAL Y MÉTODOS

Metodología Según Sánchez y Reyes (2015), la investigación es de tipo aplicada o también llamada constructiva o utilitaria. Enfoque cuantitativo, porque se “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico” (Hernández et al., 2010, p. 4).

Se utilizó el método hipotético-deductivo, para Karl Popper (1994).

Tipo de estudio. La investigación fue descriptiva, ya que “estos estudios buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades,

procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 80). Es de corte transversal y correlacional, ya que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio.

Diseño. La investigación empleó un diseño no experimental en ella la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, “se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, p. 149).

Correlacional-Causal; porque “tiene como finalidad describir y analizar la relación entre las dos variables.

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:

Población, muestra y muestreo

Población: La población para la presente investigación son un total de 122 enfermeras del turno de la mañana del Hospital Nacional Cayetano Heredia es un Hospital que le pertenece al MINSA, 2016.

Muestra: La muestra está conformada por 93 enfermeras del Hospital Nacional Cayetano Heredia es un Hospital que le pertenece al Minsa, 2016.

Se recurrió a la siguiente formula: $n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{\varepsilon^2 \cdot (N-1) + z^2 \cdot p \cdot q}$

Dónde: • N = Total de la población • $Z\alpha = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%) • p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05) • q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95) • d = precisión (en su investigación use un 5%), resultado= 93

Muestreo: “El muestreo realizado es probabilístico, debido a que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra”. (Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, M., 2014, p.175).

RESULTADOS

Después de procesar los datos recolectados en el software SPSS23 se obtuvo los siguientes resultados.

3.1. Descripción

Resultados descriptivos de la variable gestión del talento humano

Tabla 11

Descripción de los resultados del nivel de gestión del talento humano del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	17	18,3	18,3	18,3
	Regular	66	71,0	71,0	89,2
	Adecuada	10	10,8	10,8	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Media 75,31

Desviación estándar 13,592

Nota: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

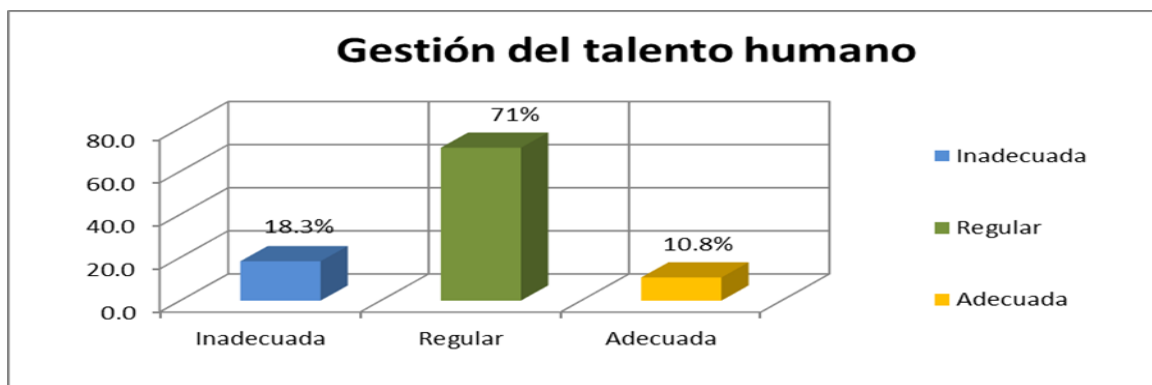


Figura 1. Resultados de los porcentajes de la variable gestión del talento humano del Hospital Cayetano Heredia 2016.

En la tabla 1 y figura 1, de una muestra de 93 enfermeras encuestadas del Hospital Nacional Cayetano Heredia, el 18.3% (17) se encuentra en el nivel inadecuada, el 71% (66) en un nivel regular y el 10.8% (10) en un nivel adecuada. Como se observa la gestión del talento humano de la muestra se desvía, en promedio, 13,59 respecto a la media, por lo tanto se puede afirmar que el nivel de la gestión del talento humano en el Hospital Nacional Cayetano Heredia está en un nivel regular. Y así con todas sus dimensiones.

Resultados de la variable satisfacción laboral

Tabla 2

Descripción de los resultados del nivel de satisfacción laboral del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2016.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	23	24,7	24,7	24,7
	Medianamente satisfecho	61	65,6	65,6	90,3
	Satisfecho	9	9,7	9,7	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Media 102,40

Desviación estándar 27,024

Nota: Base de datos – Reporte SPSS del investigador

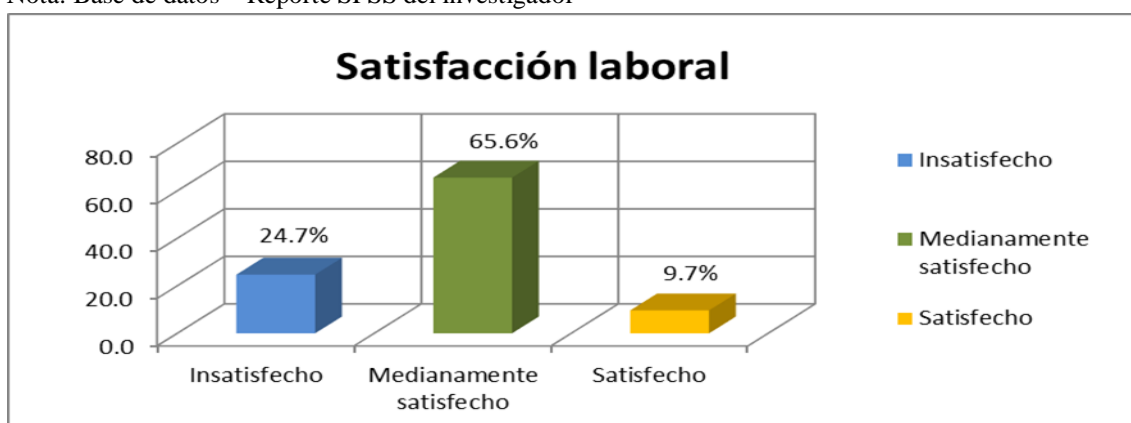


Figura 2: Resultados de la variable satisfacción laboral del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

En la tabla 2 y figura 2, En una muestra de 93 enfermeras encuestadas del Hospital Nacional Cayetano Heredia se tiene que, el 24,7% (23) se encuentra en el nivel insatisfecho, el

65,6% (61) en un nivel medianamente satisfecho y el 9,7% (9) en un nivel satisfecho. Como se observa los datos de la variable satisfacción laboral, de la muestra se desvía, en promedio, 27,02 respecto a la media por lo tanto se puede afirmar que la satisfacción laboral está en un nivel medianamente satisfecho. Y así con todas sus dimensiones.

Hipótesis general.

H_0 : No existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016

H_a : Existe relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Tabla 28.

Correlaciones entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral

			Gestión del talento humano	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,271**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	93	93
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,271**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	93	93

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

En la tabla se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general; , la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, se obtuvo un coeficiente correlación de Rho de Spearman = 0.271**, interpretándose como una correlación positiva entre las variables, con un $\rho = 0.009$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna por lo que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016.

DISCUSIÓN

Frente a toda la realidad problemática de carencias, necesidades y deficiencias durante el trabajo cotidiano en la institución y aprovechando de las buenas iniciativas por parte de los equipos que se encargan de diseñar las políticas de salud nacional, y, directamente de la oficina de recursos humanos, queremos encontrar los elementos necesarios durante el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, para determinar la relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016. Por lo que a continuación decimos lo siguiente:

Primero.- Después de ser procesados los datos, el nivel de gestión del talento humano del hospital Cayetano Heredia se encuentra que el 18.3% (17) se encuentra en el nivel inadecuada, el 71% (66) en un nivel regular y el 10.8% (10) en un nivel adecuada; al respecto Montoya, (2013), en sus resultados se puede observar que el 39% de los

empleados están de acuerdo y el 59%, totalmente de acuerdo con que los directivos del área mejoren la comunicación con los trabajadores.

Segundo. - En cuanto a la satisfacción laboral se determinó que está en un nivel medianamente satisfecho en el trabajo, Pérez y Rivera (2013), en su investigación llegaron a concluir que existe predominio del nivel medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral, y también se procedió a examinar los resultados de La Gestión frente a las dimensiones de la satisfacción laboral.

CONCLUSIONES

Después de interpretar los datos obtenidos se llegó a las siguientes conclusiones

Primera. - En la gestión del talento humano se puede afirmar que el nivel de la gestión del talento humano en el hospital nacional Cayetano Heredia está en un nivel regular.

Segunda. - La satisfacción laboral, de esto se puede afirmar que la satisfacción laboral está en un nivel medianamente satisfecho de su condición laboral.

Tercera. - Se evidencio que de las personas encuestadas el 34,8% sus edades están de 24 a 33 años; el 59,8% cuenta con especialidad; el 57,6% es nombrado, el 59,8% tienen más de seis años laborando y el 33,7% son del servicio de emergencia.

Cuarta. - Se determinó que existe relación significativa entre variables gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016, (correlación de Spearman = 0.271**), que indica una correlación positiva y significativa al nivel de 0,01 (bilateral), con un $\rho = 0.009$ ($\rho < 0.05$).

Quinta a la Décima. - Se determinó que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y cada una de las dimensiones de satisfacción laboral del personal del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, 2016, teniendo en cuenta el coeficiente de correlación de Spearman, las que indicaron una correlación positiva y significativa al nivel de 0,01 (bilateral) con un $\rho = 0.005$ ($\rho < 0.05$).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias bibliográficas

Canales, F., Alvarado, E., & Pineda, E. (2008). *Metodología de la Investigación- manual para el desarrollo del personal de salud*. México: Limusa.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión de Talento Humano* (5ª ed.). México: Mc. Graw.

Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento Humano* (3ª ed.). México : editorial Mc Graw-Hill/Interamericana.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: Editorial interamericana editores S.A. de CV.

Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Reg. Núm. 736. Cámara Nacional de la industria. Editorial Mexicana.

Cuestas, A. (2010). *Gestión del talento humano*. Perú: ECOE ediciones.

- De Canales, F., De Alvarado, E., & Pineda, E. (2004). *Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo de personal de salud*. México: Limusa.
- García, S. (2006). *Buenas prácticas de gestión escolar y participación social en escuela de alta eficacia social*. México: Educare. Nueva época.
- Guía para medir la Satisfacción Respecto a los Servicios Prestados, Evaluación y Calidad. Gobierno de Navarra. (2009). Obtenido de evaluacionycalidad@navarra.es
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5º ed.). México: Interamericana editores, SA de CV.
- Meza, M., Matzumura, J., & Gutiérrez, H. (2015). *Satisfacción laboral en el Servicio de Rayos X de una Institución Privada de Salud de Lima, Nivel III-4, 2015*. Perú.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España. (1988). *Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/201a300/ntp_212.pdf
- Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13º ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Organización Internacional del Trabajo. (2012). *Porque importa el estrés en el trabajo*. Obtenido de http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/features/WCMS_184830/lang-es/index.htm
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Perdomo, V. (2011). *Bases teóricas y metodológicas para la evaluación del desempeño organizacional*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/bases-teoricas-metodologicas-evaluacion-desempeno-organizacional/>
- Quevedo, W. (2010). *Gestión estratégica de los procesos administrativos del talento humano gerencial que labora en el instituto de previsión social de la fuerza armada policial (IPSOFA) del estado Lara. Universidad Nacional Experimental Politécnica de la fuerza armada*. Centro de investigación y post grado UNEFA-CIP.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *“Metodología y diseños en la investigación científica Perú”*. Business Suport.