



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión del talento humano y el desempeño
organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y
Peral EsSalud, año 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. José Reyes del Aguila Torres

ASESOR:

Mtro. Mario Rodolfo Sánchez Camargo

SECCIÓN

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de prestaciones asistenciales

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dra. Gladys Sánchez Huapaya
Presidente

Dra. Irma Carhuancho Mendoza
Secretario

Dr. Juan Mendez Vergaray
Vocal

Dedicatoria

La presente investigación se la dedico a mi madre la Sra. Encarnita y a mi padre Sr. Jorge Adalberto, a mi esposa Elsa Luz y mis hijos José Jorge, Elsa Karina y Brenda Shobbanna.

Agradecimientos

En primer lugar agradecer a Dios, por darme una noble familia, y las virtudes lo que es una enseñanza en la carrera que tengo.

Los agradecimientos a las autoridades de la Universidad Cesar Vallejo, y a mis queridos profesores de la maestría, quienes con sus enseñanzas dadas durante los años de estudios, aprendí mucho de ellos, como se debe llevar una gestión adecuada en el área de salud.

A la directora del Hospital II - I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud la Dra. Yvonne Chávez.

Y a mi familia, por el apoyo incondicional que siempre me brindan.

Declaratoria de autenticidad

Yo, José Reyes del Aguila Torres, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud 2015–1 GR-5 de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI: 06238463, con la tesis titulada:

Gestión del Talento Humano y el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2016

Br. José Reyes del Aguila Torres

DNI: 06238463

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada, Gestión del Talento Humano y el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

Teniendo como esquema del informe de investigación lo siguiente:

Páginas Preliminares

Resumen Abstract

Capítulo I Introducción

Capítulo II Marco metodológico

Capítulo III Resultados

Capítulo IV Discusión

Capítulo V Conclusiones

Capítulo VI Recomendaciones

Capítulo VII Referencias

Anexos

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

Tabla de contenido

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de contenido	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica	18
1.3. Justificación	38
1.4. Problema	39
1.5. Hipótesis	41
1.6. Objetivos	42
II. Marco Metodológico	43
2.1. Variables	44
2.2. Operacionalización de variables	44
2.3. Metodología	45
2.4. Tipo de estudio	47
2.5. Diseño	47
2.6. Población, muestra y muestreo	48
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8. Métodos de análisis de datos	55
2.9. Consideraciones éticas	57

III. Resultados	59
IV. Discusión	72
V. Conclusiones	78
VI. Recomendaciones	81
VII. Referencias	83
Anexos	88
Anexo A. Artículo Científico	89
Anexo B. Matriz de consistencia	96
Anexo C. Constancia	97
Anexo D. Instrumento	98
Anexo E. Validación de instrumento	100
Anexo F. Base de datos	106

Lista de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de las variables	45
Tabla 2. Población de estudio	49
Tabla 3. Muestra	50
Tabla 4. Confiabilidad del instrumento de la variable 1	54
Tabla 5. Confiabilidad del instrumento de la variable 2	55
Tabla 6. Frecuencia de la Variable 1 Gestión del talento humano	60
Tabla 7. Frecuencia de la dimensión innovación	61
Tabla 8. Frecuencia de la dimensión trabajo en equipo	62
Tabla 9. Frecuencia de la dimensión responsabilidad en el trabajo	63
Tabla 10. Frecuencia de la Variable 2 Desempeño organizacional	64
Tabla 11. Frecuencia de la dimensión productividad organizacional	65
Tabla 12. Frecuencia de la dimensión efectividad organizacional	66
Tabla 13. Correlación de la Hipótesis General	67
Tabla 14. Correlación no paramétrica de la Hipótesis Especifica 1	68
Tabla 15. Correlación no paramétrica de la Hipótesis Especifica 2	69
Tabla 16. Correlación no paramétrica de la Hipótesis Especifica 3	70
Tabla 17. Prueba piloto de la confiabilidad de la variable 1	107
Tabla 18. Prueba piloto de la confiabilidad de la variable 2	109

Lista de figuras

	Página
Figura 1. Esquema correlacional	48
Figura 2. Frecuencia de la Variable 1 Gestión del talento humano	60
Figura 3. Frecuencia de la dimensión innovación	61
Figura 4: Frecuencia de la dimensión trabajo en equipo	62
Figura 5. Frecuencias de la dimensión responsabilidad en el trabajo	63
Figura 6. Frecuencia de la Variable 2 Desempeño organizacional	64
Figura 7. Frecuencia de la dimensión productividad organizacional	65
Figura 8. Frecuencia de la dimensión efectividad organizacional	66

Resumen

La tesis tuvo como objetivo general determinar como la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016. Se formuló la hipótesis científica: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016. Metodológicamente, se enmarcó en el tipo básico, nivel correlacional, con un diseño no experimental transversal. El método fue el hipotético-deductivo, porque se observó al problema, se formuló las hipótesis y se realizó la prueba oportuna.

La muestra fue de 170 profesionales del el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016. En relación a la instrumentalización, se formuló dos instrumentos de recolección de datos y ambos han pasado por los filtros correspondientes, en la variable 1 con 18 ítems y en la variable 2 con 16 ítems con 5 alternativas de respuestas. Los resultados de la investigación, se realizó mediante el análisis descriptivo de las variables y el análisis inferencial para conocer el nivel de correlación mediante la prueba de Rho de Spearman, contestando de esta manera a los problemas, verificando el cumplimiento de los objetivos y rechazando la hipótesis nula. Se llegó a la conclusión existe una correlación alta de 0.893 entre las variables gestión del talento humano y desempeño organizacional.

***Palabras claves:* Gestión del talento humano, desarrollo organizacional.**

Abstract

The general objective of the thesis was to determine how human talent management is related to organizational performance in Hospital II - I Aurelio Díaz Ufano and Peral EsSalud, in 2016. The scientific hypothesis was formulated: Human talent management is significantly related to organizational performance in Hospital II - I Aurelio Díaz Ufano and Peral EsSalud, in 2016. Methodologically, it was framed in the basic type, correlational level, with a design non experimental cross-sectional study. The method was hypothetico - deductive, because the problem was observed, the hypotheses were formulated and the test was carried out in a timely manner.

The sample consisted of 170 professionals from Hospital II - I Aurelio Díaz Ufano and Peral EsSalud, in 2016. In relation to instrumentalization, two data collection instruments have been formulated and both have passed through the corresponding filters, in variable 1 With 18 items and in variable 2 with 16 items with 5 alternative answers. The results of the investigation, was carried out by means of the descriptive analysis of the variables and the inferential analysis to know the level of correlation by Spearman's Rho test., thus answering the problems, verifying the fulfillment of the objectives and rejecting the null hypothesis. It was concluded that there is a high correlation of 0.893 between the variables of human talent management and organizational performance.

***Key words:* Human talent management, organizational development.**

I. Introducción

1.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

En relación al estudio de Barrios (2009) su investigación tuvo como objetivo general identificar el comportamiento del personal de enfermería de los hospitales tipo IV de la Región Centro Occidental en Venezuela, finalmente se concluyó que como resultado, esta investigación plantea la búsqueda de estrategias que logren mejorar las condiciones en los factores higiénicos que producen insatisfacción en los profesionales de enfermería, tales como: necesidades de tipo físico (condiciones del entorno de trabajo, temperatura, ruidos, esfuerzo físico y disponibilidad de materiales para realizar el trabajo). De status y categoría (calificación del cargo, mobiliario acorde al espacio de trabajo y privilegios de acuerdo al cargo) y necesidades económicas (salario de acuerdo a los años de servicio, vacaciones, beneficios extra salariales, asistencia médica y planes de jubilación); así como fortalecer los factores motivacionales; con el fin de mantener el grado de motivación encontrado en dicho personal.

El estudio de Correa y Zea (2011) titulado *Manual de competencias para el talento humano asistencial de la ese hospital San Rafael del municipio de Jericó, basado en el direccionamiento estratégico*, concluyó que es prioridad realizar una correcta y oportuna planeación dentro del marco de la gestión del Talento Humano dentro del Hospital San Rafael, para asegurar que siempre exista el personal idóneo y disponible, con las competencias adecuadas para entregar una atención en salud de buena calidad a los usuarios.

El estudio de Montoya (2013) titulado *Gestión del talento humano y la calidad de servicio del centro de salud área 1 de Santa Elena año 2013*, tuvo como objetivo general elaborar un modelo de gestión de talento humano, mediante el estudio institucional para mejoramiento de la calidad de servicio del centro de Salud área 1 de salud del Cantón Santa Elena, el tipo de investigación que utilizó fue descriptiva, recolectó datos con los cuales procedió a organizarlos, compararlos e interpretarlos con la finalidad de elaborar un

informe final con los resultados obtenidos, las técnicas de investigación que utilizó fueron la entrevista, la encuesta, la muestra de estudio fueron de 80 profesionales y 300 usuarios, finalmente la tesis concluyó que la población atendida considero que es deficiente la atención en el centro de salud, y que se puede mejorar aumentando el número de médicos o mejorando el desempeño de los profesionales que laboran en el lugar, por este motivo el estudio planteó como posible solución aplicar un modelo de gestión del talento humano para el mencionado centro de salud, como respuesta a la ineficiente gestión del talento humano que influye en la calidad del servicio de la entidad.

La tesis de Reinoso (2015) titulada *Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del hospital Básico Píllaro* tuvo como objetivo general proponer un modelo de gestión por competencias del talento humano para el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro para mejorar la calidad del servicio, el diseño de investigación que utilizaron fue descriptivo - correlacional, la muestra fue de 339 pacientes del Hospital Básico Píllaro, como instrumento que aplicaron fue un cuestionario validado por juicio de expertos, el estudio concluyó que el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro, se ha reestructurado por varias oportunidades según las normativas vigentes, pero no cuenta con un modelo de gestión por competencias del talento humano que se oriente al cumplimiento objetivos institucionales y aún menos de las políticas públicas establecidas como normativas, la estructura organización del departamento de enfermería es obsoleta, pues es funcional y no en procesos provocando un estancamiento en la gestión y en desarrollo de actividades planificadas, la actual administración del sistema de gestión del talento humano en el departamento de enfermería posee limitaciones ya que no se encuentra estructurado en base a competencias sino más bien a criterios, careciendo de herramientas de gestión que permita satisfacer las necesidades de los clientes tanto internos como externos, cada uno de los servidores (as) y trabajadores (as) del departamento de enfermería se han creado políticas y competencias, de acuerdo a su experiencia para desempeñar sus funciones, las mismas que no responde a una gestión adecuada por parte del personal y el personal de enfermería no cuenta con capacitación continua, las capacitaciones que tienen

son más bien de carácter técnico, pero no enfocadas al servicio y al desarrollo de sus competencias, los usuarios del Hospital Básico Píllaro no se encuentran satisfechos con la atención que reciben por parte del personal de enfermería, pues no cumplen con sus expectativas, no les ayudan a resolver los problemas de salud y su atención no es oportuna, el departamento de enfermería carece de un sistema de evaluación y seguimiento de desempeño del personal con relación al servicio que presta a la ciudadanía, lo que ocasiona que el servicio no mejore.

Antecedentes nacionales

Respectó al estudio de Saavedra (2012) titulado *El diseño organizacional y el potencial humano del clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Max Arias Schreiber del distrito de La Victoria en Noviembre-Diciembre del 2012*; tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el diseño organizacional y el potencial humano del clima organizacional de los trabajadores del centro de salud Max Arias Schreiber del distrito de la victoria noviembre diciembre 2012. El clima organizacional en cuanto a sus variables y dimensiones, permitieron que puedan elaborar un proyecto de mejora continua para fortalecer las acciones de la gestión de la calidad de atención en salud del establecimiento. La muestra estuvo constituida por la población de estudio de 69 trabajadores, los que fueron seleccionados mediante muestreo no probabilístico intencionado. La información fue recolectada a través de un cuestionario de encuesta autoadministrada a los trabajadores en los meses de noviembre y diciembre 2012. El resultado evidenció una correlación positiva considerable entre el diseño organizacional y el potencial humano del clima organizacional de los trabajadores del centro de salud. Concluyendo que el médico jefe debe implementar proyectos de mejora continua con los responsables gerenciales del equipo de gestión y de las unidades operativas para mejorar la relación del diseño organizacional y el potencial humano con la finalidad de obtener ventajas competitivas tales como organización en salud y exigencia a los niveles directivos superiores en cuanto a la logística y el financiamiento de los mismos.

Sobre el estudio de Díaz y Gaviria (2013) titulada *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013*; tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional, la población fueron de 60 profesionales de enfermería, la técnica para recolección de datos fue una encuesta, la tesis concluyó que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el período de abril a julio del año 2013.

Respecto al estudio de Calcina (2015) titulado *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012*, el objetivo fue determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas, la población estuvo conformado por 35 enfermeros y la técnica fue la encuesta, en la dimensión desempeño dicen que la jefatura habla de sus aspiraciones, y que existe desconfianza en el servicio. Mientras que en la dimensión recompensa la mayoría manifiesta que la satisfacción laboral es regular por que cuando cometen un error lo sancionan, no existe un sistema de recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo; así también en la dimensión apoyo expresan que la jefatura piensa que las personas están contentas por que la productividad va bien, y que les importa llevarse bien. En la dimensión conflicto la mayoría manifiesta que es regular por que la jefatura siempre busca confrontar las discusiones entre el personal y la actitud de la jefatura frente al conflicto entre personas es bastante saludable. En el factor condiciones físicas y materiales el mayor porcentaje refiere que es media ya que existen las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias, y la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores; de igual modo en el factor beneficios laborales el sueldo es bajo en relación a la labor que realizan, en el factor desarrollo personal sienten que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser y les hace sentir bien consigo mismo, y en el factor relación con la autoridad refieren que la jefatura es comprensiva y valora el esfuerzo que hace en su trabajo, en el factor políticas administrativas la mayoría manifiesta que es media porque el horario de su trabajo le resulta incomodo, en el factor relaciones sociales prefieren tomar distancia con las

personas con las que trabajan, de igual modo en el factor desempeño de tareas la mayoría manifiestan que se sienten complacidos con la actividad que realizan.

1.2 Fundamentación científica

Variable 1: Gestión del talento humano

Definición

Ibáñez (2011) indicó que la gestión del talento humano es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano; todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización; en beneficio de la propia organización y del país en general. (p.171)

Respecto a la gestión del talento humano, Moya y Rodríguez (2012) destacaron que dicha gestión es el conjunto de decisiones y acciones directivas del ámbito organizacional, que influyen en las personas y en la implementación de estrategias organizacionales; afectando emocional y psicológicamente tanto al personal que actúa como proveedor interno o externo de servicios, es en esta instancia donde radica la necesidad de seguir un proceso sistemático para la toma de decisiones y una adecuada planificación para la ejecución de las mismas. (p. 201-221)

Vásquez (2008, p.13-33) indicó que es una estrategia empresarial que menciona la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas entre gestores o directivos y trabajadores. La gestión del talento humano alude a una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos, y señalando la importancia de una participación activa de todos los trabajadores. El objetivo es promover una relación de cooperación entre los directivos y los trabajadores para evitar los frecuentes enfrentamientos derivados de una relación jerárquica tradicional. Cuando la gestión del talento humano funciona correctamente, los empleados alcanzan un mayor compromiso con los objetivos a largo plazo de la organización, lo que permite que ésta se adapte mejor a los cambios en los mercados. La gestión del talento humano conduce a tomar una serie de medidas, entre las que cabe destacar: el

compromiso de los trabajadores con los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a éstos, una formación profesional continuada y vincular la política de contratación a otros aspectos relativos a la organización de la actividad como la producción, el marketing y las ventas.

Refiriendo fundamentalmente a la participación activa del trabajador, y sólo se puede lograr venciendo todos los paradigmas y logrando el aprendizaje participativo, ya que el éxito de cualquier organización depende principalmente de la flexibilidad y de la capacidad de innovación que tenga el personal que labora en la misma.

Teorías

Davenport (2001, p.123) la gestión del talento humano considera a las personas:

Como seres humanos: porque están equipados de personalidad propia profundamente diferentes entre sí. Poseen conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales. Son personas y no solamente recursos de organización.

Como activadores inteligentes de los recursos organizacionales: son los componentes impulsores de la organización, capaces de brindar inteligencia, talento y aprendizajes en su constante transformación y competitividad en un mundo de cambios y retos. Las personas son fuente de impulso propio que dinamiza la organización y no agentes pasivos, inertes y estáticos.

Como socios de la organización: porque son capaces de guiar a la excelencia y al éxito. Como socios, las personas ponen en la organización esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, deber, riesgos, etc. Con la esperanza de recibir reposición de estas inversiones: salarios, incentivos, financieros, crecimiento profesional, carrera, etc.

Cualquier inversión solo se justifica cuando trae un retorno razonable. En la medida en que el retorno sea gratificante y sostenido, la tendencia será

mantener o aumentar la inversión. De ahí la reciprocidad de la interacción de personas y organizaciones, así como la autonomía de las personas. Las personas son socias activas de la organización y no solo sujetos pasivos.

Ibáñez (2011, p.172) indicó que los aspectos básicos de la gestión del talento humano son:

Aspecto legal: aquí quedan comprendidos la declaración universal de los derechos del hombre trabajado, la ley general del trabajo, el reglamento de seguridad e higiene industrial, las políticas de personal, el manual de procedimientos de personal, entre otros que deben ser consultados antes de tomar una decisión en el área de personal.

Aspecto técnico: las funciones específicas del área de talentos humanos (reclutamiento y selección de personal, administración de sueldos y salarios, desarrollo de personal, bienestar laboral, relaciones industriales, seguridad e higiene, etcétera), sus principios, teorías, técnicas, métodos, organigramas, procedimientos de la ciencia administrativa de la ciencia administrativa en su función específica de la gestión del potencial humano en la empresa.

Aspecto humano: no solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este aspecto, sino también el trato humano en otros factores relacionados a diversas actitudes emocionales del trabajador, conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, entre otros. El reconocimiento y comprensión de estos factores permitirá que en las comunicaciones empresa trabajador existan buenas relaciones humanas, lo que conllevará al logro de los objetivos organizacionales. A los talentos humanos de la empresa no se les puede considerar de menor importancia por ser remunerados. Estos requieren de un trato más sociable y de comprensión humana. A veces, se dice que los talentos humanos son el activo fijo más importante fijo más importante de la organización; en consecuencia, se debe brindar un trato que signifique el acercamiento más comunicativo y armonioso.

El potencial humano, especialmente en los niveles de mando medio y alto, es el más importante en la empresa, ya que gracias a su naturaleza expresada en su esfuerzo físico y mental, se logran los objetivos propuestos por la organización. Por otro lado, la función de personal es la más dinámica, la de mayor responsabilidad y por qué no decirlo, también la más conflictiva dentro de la empresa, puesto que las personas somos tan diversas en cuanto a caracteres, necesidades, deseos, aspiraciones, conducta y expectativas, las cuales resultan difíciles de comprender y satisfacer.

Ibáñez (2011, p.199-200) señala los objetivos de la gerencia del talento humano:

En la empresa, la función fundamental del área de recursos humanos es crear un ambiente en el cual puedan lograr las metas y objetivos del grupo en el menor tiempo posible. Los ejecutivos tienen el deber de buscar un medio adecuado, que pueda permitir una acción eficaz del grupo que dirige, de esta manera obtener los resultados deseados y poder alcanzar las metas implantadas para su área.

Objetivos para la empresa: en el área de gestión del talento humano busca con seguridad fijar las políticas personales, fijar diversos fines inmediatos, determinar las funciones y tareas en los manuales correspondientes y apremiar que el colaborador posea, en cada puesto y nivel, para así ocupar el puesto de trabajo con las cualidades y capacidades necesarias.

Objetivos para el colaborador: la importancia que persigue la empresa en la área de gestión del talento humano, es indiscutible que si todos los colaboradores no le dan un incentivo financiero, la empresa no recibirá lo que buscan dentro de los objetivos inmediatos. Además, si se considera a la gestión del talento humano como un problema de interés solo para la empresa, se le convertiría en una especie de técnica más refinada para explotar al máximo al colaborador, relegando a un segundo término o incluso menospreciando los intereses de este.

Chiavenato (2012, p.59) indicó que los objetivos de la gestión del talento humano para las persona constituyen el principal activo de la organización. Las organizaciones exitosas perciben que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados. La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales. La expresión administración de recursos humanos todavía es la más común.

Las personas pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de una organización dependiendo de la manera como se trate. La administración de recursos humanos debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios:

Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión: no se puede imaginar la función de recursos humanos sin conocer los negocios de una organización. Cada negocio tiene diferentes implicaciones para la administración de recursos humanos, cuyo principal objetivo es ayudar a la organización a alcanzar sus metas y objetivos, y a realizar su misión.

Proporcionar competitividad a la organización: esto significa saber emplear las habilidades y la capacidad de la fuerza laboral.

Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados: dar reconocimiento a las personas y no solo dinero constituye el elemento básico de la motivación humana. Para mejorar el desempeño, las personas deben percibir justicia en las recompensas que reciben. Recompensar los buenos resultados y no recompensar a las personas que no tienen un buen desempeño, los objetivos deben ser claros, así como el método para medirlos.

Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo: los empleados no satisfechos no necesariamente son los más productivos, pero los empleados insatisfechos tienden a desligarse de la empresa, se ausentan con frecuencia y producen artículos de peor calidad. El hecho de sentirse felices en la organización y satisfechos en el trabajo determina en gran medida el éxito organizacional.

Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo: calidad de vida en el trabajo es un concepto que se refiere a los aspectos de la experiencia de trabajo, como estilo de gerencia, libertad y autonomía para tomar decisiones, ambiente de trabajo agradable, seguridad en el empleo, horas adecuadas de trabajo y tareas dignificativas, con el objetivo de convertir la empresa en un lugar atractivo y deseable.

Administrar el cambio: en las últimas décadas hubo un periodo turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos. Estos cambios y tendencias traen nuevas tendencias traen nuevos enfoques más flexibles y ágiles, que se deben utilizar para garantizar la supervivencia de las organizaciones.

Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables: tanto las personas como las organizaciones deben seguir patrones éticos y de responsabilidad social. La responsabilidad social no solo es una exigencia para las organizaciones sino también, y en especial para las personas que trabajan allí.

Ibáñez (2011, p.319) mencionó las funciones del área de talento humano; tiene como propósito asegurar la eficiencia y la eficacia de los colaboradores en el éxito, considerando las siguientes funciones:

Análisis y descripción de puestos de trabajo: las empresas constituyen uno de los campos de innovaciones más importantes. Las empresas excelentes y las organizaciones exitosas alcanzan un desarrollo gracias

a una buena y dinámica gestión de su talento humano, con el logro de las metas y objetivos, con la máxima eficiencia y menor esfuerzo.

Definición de análisis de puestos de trabajo: viene a ser un proceso que va a consistir en la obtención, evaluación y valoración de la información que nos brinda cada puesto de trabajo de una organización, lo que viene a ser el lugar y herramientas, la descripción de tareas y las cualidades que debe poseer la persona que será contratada. Se tiene como meta de esta función, el análisis de cada uno de los puestos de trabajo en la empresa, mas no de las personas que lo desempeñan.

El que hacer en el puesto de trabajo: se obtiene primero la información sobre las tareas referidas al trabajo a desempeñar; mostrando una lista indicando las actividades de como, porque, y en qué tiempo el colaborador debe desarrollar cada tarea. Con eso también se puede reunir información sobre los criterios de desempeño, el comportamiento humano, sobre sensibilidad, comunicación, toma de decisiones y escritura, información referente a las exigencias del talento humano con respecto a su puesto de trabajo en términos de gasto de energía, desplazamiento de larga distancia y otros.

Las herramientas de trabajo: se va incluir la información sobre la variedad de maquinas, equipos, instalaciones, muebles, útiles de escritorio e implementos de herramientas de trabajo que son necesarios para el desarrollo de las tareas.

En el lugar de trabajo: comprende la información dirigida a las condiciones físicas, sociales y organizacionales para el trabajador, incluye también información sobre la comodidad, ventilación, luz natural o artificial, ruidos o gases existentes, que de alguna manera puedan afectar el desempeño del colaborador.

El talento humano: el análisis del cargo nos va a proporcionar la información respecto a lo que se requiere para el puesto de trabajo

(conocimientos, aptitudes, capacitación, edad, contextura, peso, estatura, habilidades físicas, idiomas, nivel de educación, grados y título y otras cualidades humanas).

Dimensiones

Chiavenato (2007, p.271) mencionó los procesos de la gestión del talento humano:

La gestión del talento humano implica varias actividades: planeación de recursos humanos, descripción y análisis de cargos, reclutamiento, selección, orientación y motivación de personas, evaluación del desempeño, remuneración, entrenamiento y desarrollo, relaciones sindicales, seguridad, salud y bienestar, etc. Todas ellas implican seis procesos en general que está muy relacionados entre sí de manera que se entrecruzan recíprocamente. Cada proceso tiende a beneficiar o perjudicar a los demás dependiendo de su utilización.

Incorporación de Personas: procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. Pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas.

Aplicación de Personas: procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa y, de esta forma, orientan su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación de desempeño.

Compensación de las personas: procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales más sentidas. Incluyen recompensas, remuneración y beneficios, y servicios sociales.

Desarrollo de personas: procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras, y programas de comunicación e integración.

Mantenimiento de personas: procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las

personas. Incluyen administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida, y mantenimiento de las relaciones sindicales.

Evaluación de personas: procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluyen bases de datos y sistemas de información gerencial.

Chiavenato (2012, p.411) presentó nuevos desafíos de la gestión del talento humano, que viene a ser varios factores que han contribuido a este fenómeno, los cambios económicos, tecnológicos, sociales, culturales, jurídicos, políticos, demográficos y ecológicos que actúan de manera conjunta y sistémica en un campo dinámico de fuerzas para producir resultados inimaginables, que originan imprevisibilidad e incertidumbre en las organizaciones. En este contexto, el área de recursos humanos es una de las áreas que más cambios experimenta. Los cambios son tantos y tan grandes que hasta el nombre del área ha cambiado. En muchas organizaciones, la denominación de administración de Recursos humanos está sustituyéndose por gestión de talento humano, gestión de socios o de colaboradores, gestión del capital humano, administración del capital intelectual e incluso gestión de personas. El término recursos humanos como gestión de personas o gestión del talento humano puede tener tres significados diferentes:

Recursos humanos como función o departamento: unidad operativa que funciona como órgano de asesoría (staff), es decir, como elemento prestador de servicios en las áreas de reclutamiento, selección, entrenamiento, remuneración, comunicación, higiene y seguridad laboral, beneficios, etc.

Recursos humanos como prácticas de recursos humanos: se refiere a cómo ejecuta la organización sus operaciones de reclutamiento, selección, entrenamiento, remuneración, beneficios, comunicación, higiene y seguridad industrial.

Recursos Humanos como profesión: se refiere a los profesionales que trabajan de tiempo completo en cargos directamente relacionados con recursos humanos: seleccionadores, entrenadores, administradores de salarios y beneficios, ingenieros de seguridad, médicos, etc.

En relación a las nuevas tendencias en la gestión del talento humano según Ibáñez (2011, p.255) se observó cambios fundamentales en el nuevo enfoque que se le ha dado a esta área o función específica de la empresa. Se trata de un enfoque global que permite vincular las actividades que le son propias, con todas las funciones motoras de la organización, permitiendo así una visión más integral del negocio y una mayor contribución a la efectividad de la empresa.

Todos estos cambios repercuten en la efectividad de la organización, lo cual quiere decir que la gerencia de talentos humanos debe desarrollar nuevas actividades para reforzar y mantener en todo el personal un alto espíritu de compromiso con la empresa. A continuación las tendencias en la gestión del talento humano: a) La influencia: es la habilidad que tiene una persona de alterar o modificar la forma de pensar o actuar de otras. El personal de la organización empresarial debe sentir que tiene influencia para cambiar las cosas que le rodean. La resistencia al cambio es mayor entre la gente que tiene bajo sentido de influencia, sin embargo, esa baja sensación de influencia no se limita a los niveles inferiores de la organización, también la padecen algunos altos ejecutivos, que piensan que deberían tener influencia, dado el cargo que ocupan en la empresa. b) La innovación: el trabajador moderno está siendo impulsado a estar dispuesto a cuestionar, a tener motivación e indicar nuevas formas de resolver y hacer lo que se debe hacer. El nivel de innovación en una empresa tiene un impacto sobre la organización, así la gente que antes no se sentía poderosa, cambia al notar que sus ideas estimulan y se toman en serio y por eso pondrá mayor empeño en mejorar las cosas. c) Trabajo en equipo: la cualidad de un equipo de trabajo es trabajar en armonía, a fin de alcanzar objetivos especializados. Significa sentirse en confianza y estar cómodo en el grupo con el que se participara en la toma de decisiones y al hacerlo, sus miembros se solidarizaran con las necesidades y los sentimientos

que se expresan libremente. El trabajo en equipo se debe convertir en la mejor manera de realizar una tarea que permita lograr las metas propuestas. Hay que tener en cuenta que cuando se trata de solucionar un problema en equipo, se obtienen muchos beneficios, pero al mismo tiempo pueden aparecer nuevos problemas que el equipo de trabajo debe estar formado por personas de amplios conocimientos en una especialidad y que se podrían entregar incentivos, premios o reconocimientos cada vez que se lograra solucionar los problemas de manera innovadora. d) Satisfacción en el trabajo: el trabajador necesita estar satisfecho con su trabajo, debe satisfacer sus necesidades humanas y emocionales. Si contamos un talento humano que no se siente valorado por la empresa, con una remuneración que no le permite cubrir sus necesidades básicas, al que no le respetan sus derechos laborales, entonces no esperemos que este trabajador se sienta satisfecho con sus centro de trabajo. La personas somos seres muy complejos, para lograr nuestra satisfacción no solo basta un sueldo, tampoco solo mucho afecto personal. Las personas buscan su autorrealización, sentir que son importantes y sentir que tienen la posibilidad de lograr sus objetivos. e) Deseo de cambio en la empresa: para realizar el cambio es necesario que exista un sano nivel de insatisfacción con algo que existe, luego el deseo de cambiar, el impulso hacia el cambio, de no producirse lo que se espera, se puede pasar de un nivel de descontento a la frustración. Con mucha más razón la personas como talento humano de la organización empresarial, tiende a buscar cambios, de acuerdo a su forma de pensar y actuar. Constantemente buscan desarrollar más habilidades emocionales, lógicas, verbales, cognitivas y físicas, con el fin de ser más competitivos y lograr la sensación de autodesarrollo. f) La responsabilidad en el trabajo: significa estar consciente de la responsabilidad en el trabajo, asumir una estabilidad emocional y estar dispuesto a realizar las tareas con dedicación y concentración para sentir la satisfacción de haber realizado una tarea noble. Al nuevo trabajador le gusta asumir nuevas responsabilidades debido a que es emprendedor y ambicioso, esa es la tendencia en la actitud de la nueva generación de jóvenes. g) La participación en la toma de decisiones: la tendencia en la gestión del talento humano en la empresa, partiendo de que todo ser humano quiere ser parte de su propio quehacer, es que la participación en las decisiones crea compromiso y genera

responsabilidad. Las organizaciones inteligentes están procurando la participación de sus trabajadores en la toma de decisiones, especialmente la de los mandos medios. h) Estimulo a la creatividad y la participación voluntaria: en toda actividad empresarial están igualmente estableciendo sistemas que estimulan la creatividad y la participación voluntaria de los trabajadores en todos los problemas y necesidades de mejoramiento que tenga en la organización. Así la innovación, la calidad y excelencia en el servicio son los resultados de grupos auto motivados que se comprometen con el cambio y la competitividad empresarial.

En relación a Gutiérrez (2014) el trabajo en equipo es la estrategia que busca promover el desarrollo de determinadas tareas en la empresa mediante grupos de empleados que colaboran e interactúan para lograr un objetivo y en donde las personas aportan actividades, habilidades y conocimientos que con frecuencia son complementarios. (p.116)

Trabajo en equipo respecto a Robbins y Coulter (2014) son un grupo cuyos miembros trabajan intensamente en el cumplimiento de un objetivo en común específico utilizando su sinergia positiva, su responsabilidad individual y mutua, y sus habilidades complementarias. (p. 428)

La innovación para Koontz y Weihrich (2004) significa usar nuevas ideas. (p.56)

Aguilar (2005) las organizaciones de hoy para potenciar el talento humano deben tener como filosofía directiva el darle a la capacitación del personal su más alto significado, tanto como inversión a corto y largo plazo, como por ser el único medio a través del cual se podrán lograr los resultados de: a) Integración del personal a su empresa. b) Identificación de los símbolos, valores y compromisos del personal respecto a su trabajo. c) La formación de actitudes de calidad y productividad. d) La preparación administrativa del personal de cualquier nivel. e) La capacidad y/o responsabilidad en el manejo de las máquinas y equipos. f) La adopción de criterios, conocimientos y habilidades que permitan un buen liderazgo y encauzamiento de las energías de los demás. (p.30)

Variable 2: Desempeño organizacional

Definición

Robbins y Coulter (2010) quien la definió como los resultados acumulados de todas las actividades laborales dentro de la organización. Es un concepto multifacético, pero los gerentes necesitan entender los factores que contribuyen al desempeño organizacional. (p.91)

Teorías

Perspectiva de la teoría y práctica del desempeño organizacional

Para Bernandez (2007), desde el punto de vista de la mejora del desempeño organizacional, debemos combinar tres puntos de vista, ya que la performance organizacional depende tanto de factores internos (racionales o informales) como también de factores externos (clientes, mercado, tecnología, alianzas y competencias). (p.19-28)

La teoría organizacional, por tanto, estudia tanto el funcionamiento interno de las organizaciones como su funcionamiento externo, en relación con el ambiente en que operan.

En relación a Chiavenato (2009) mencionó que el desempeño es la estrategia personal del trabajador para lograr los objetivos institucionales la cual, es visible a través su comportamiento. (p.12)

Chiavenato (2000, p.205) participan en la evaluación del desempeño los siguientes actores y de la siguiente manera: a) El gerente: En la mayoría de las organizaciones, corresponde al gerente la responsabilidad de línea por el desempeño de los subordinados y por la evaluación y comunicación constantes de los resultados. En estas organizaciones, el gerente o el supervisor evalúa el desempeño del personal con la asesoría del órgano de RH que establece los medios y los criterios para realizar la evaluación. Como el gerente y el supervisor no tienen el conocimiento especializado para proyectar, mantener y desarrollar un plan sistémico de evaluación de persona, el órgano de RH asume la función de Staff para implementar, acompañar y controlar el sistema, mientras el gerente mantiene la autoridad de línea evaluando el trabajo de los subordinados por medio del sistema. Esta línea de trabajo ha proporcionado mayor libertad y flexibilidad para que cada gerente sea gestor de su personal.

b) El empleado y el gerente: Si la evaluación de desempeño es una responsabilidad de línea y si el mayor interesado en ella es el propio empleado, una alternativa interesante es la aproximación de las dos partes. El involucramiento del individuo y del gerente en la evaluación es una tendencia muy corriente. En esta alternativa, el gerente sirve de guía y de orientación, mientras el empleado evalúa su desempeño en función de la retroalimentación suministrada por el gerente. El gerente da todos los recursos al empleado (orientación, entrenamiento, consejería, información, equipamiento, metas y objetivos por alcanzar) y espera resultado, mientras el empleado proporciona el desempeño y los resultados y espera recursos del gerente; es un intercambio en el que cada uno contribuye para obtener resultados.

c) Equipo de trabajo: En esta modalidad, el equipo de trabajo evalúa el desempeño de los miembros y programas con cada uno de ellos las medidas necesarias para mejorar. El equipo se responsabiliza de evaluar el desempeño de sus participantes y define los objetivos y las metas para alcanzar.

d) Evaluación de 360: La evaluación circular de desempeño, en la que participa todas las personas que mantienen alguna interacción con el evaluado. En la evaluación participa el jefe, los colegas y los pares, los subordinados, los clientes internos y externos, los proveedores, en fin, todas las personas en una actitud de 360°. La evaluación realizada de este modo es más rica porque recolecta información de varias fuentes y garantiza la adaptabilidad y ajuste del empleado a las diversas exigencias del ambiente de trabajo y de sus compañeros. No obstante, ser el centro de atención no es nada fácil para el evaluado, porque este se torna muy vulnerable si no tiene la mente abierta y receptiva al sistema.

e) Evaluación hacia arriba: Constituye una faceta específica de la alternativa anterior. Al contrario de la evaluación del subordinado por el superior, la evaluación hacia arriba es la otra cara de la moneda, pues permite que el equipo evalúe cómo proporcionó el gerente los medios y recursos para que el equipo alcanzara sus objetivos y cómo podría incrementar la eficacia del equipo y ayudar a mejorar los resultados.

f) Comisión de evaluación de desempeño: En algunas organizaciones, la evaluación de desempeño la lleva a cabo una comisión especialmente designada para este fin. En este caso, es una evaluación colectiva realizada por un grupo de personas directa o indirectamente interesadas en el desempeño de los empleados.

La calidad de los servicios depende de los empleados: estudios recientes demuestran que las empresas adoptan algunas prácticas comunes para administrar los servicios con excelencia.

Concepto estratégico: las empresa que prestan servicios de alto nivel se obsesionan con los consumidores, perciben con claridad a sus clientes objetivo y las necesidades que pretenden satisfacer, y desarrollan una estrategia exclusiva para satisfacerlas, de modo que consiguen conquistar la lealtad de los consumidores.

Alta gerencia comprometida con la calidad: la administración no solo tiene en cuenta el desempeño financiero mensual, sino, en especial el desempeño de los servicios.

Establecimiento de estándares elevados: las mejores empresas prestadoras de servicios establecen elevados estándares de calidad. Los estándares se elevan a propósito. Las empresas pueden ser clasificadas entre aquellas que ofrecen servicios y aquellas que ofrecen servicios excelentes, con 100% de calidad, cero defectos.

Sistemas para monitorear el desempeño de los servicios: las empresas de servicios de alta categoría auditan con regularidad el desempeño de sus servicios y de sus competidores. Para medir el desempeño, utilizan varios medios: compra comparativa, compradores fantasmas, investigación de consumidores, formularios de sugerencias y quejas, equipos de auditoría en servicios y cartas al presidente.

Sistemas para atender las quejas de los consumidores: las empresas de servicios ágiles atienden con rapidez y generosidad las quejas de sus consumidores y proporcionan otros servicios gratuitos cuando su desempeño es deficiente o cuando el cliente espera mucho tiempo.

Satisfacción de los empleados y de los clientes: las empresas de servicios excelentes creen que sus empleados se reflejan directamente en las relaciones con los consumidores, por tal motivo, crean un

ambiente de apoyo a los empleados y los recompensan por el buen desempeño de los servicios.

Chiavenato (1994, p.205), destacó que la evaluación de desempeño, debe acatar siete recomendaciones:

La evaluación de desempeño debe ser constante: la evaluación no debe ser un acontecimiento anual, semestral o periódico. Debe montarse sobre la base de la retroalimentación diaria y cotidiana, en vez de ser una sorpresa para la persona.

La evaluación es, y debe ser, una tarea que requiere mucho tiempo. Tiempo para retroalimentar cada evaluación, tiempo de preparación para la evaluación, tiempo dedicado a reuniones de evaluación conjunta y tiempo de trabajo en grupo para consultar colegas y conversar con el evaluados.

Las categorías de evaluación deben ser pocas (superior, satisfactorio) para evitar cualquier forma de clasificación forzada.

Reducir la complejidad de los procedimientos y los formularios de evaluación formal. El ideal sería un "contrato" entre superior y subordinado, que contenga los objetivos específicos anuales o semestrales, los objetivos de promoción y desarrollo de carrera, los objetivos de mejoramiento personal en áreas deficientes y los objetivos estratégicos del equipo o grupo. Este contrato debe negociarse y renegociarse continuamente entre las partes. El contrato psicológico vale más que el contrato formal.

Los objetivos de la evaluación deben ser claros y explícitos, para destacar lo que se pretende de lograr y jalonar el desempeño.

Las decisiones de retribución salarial deben ser públicas. La confidencialidad no permite que las personas sepan quien tiene éxito.

Las recompensas financieras deben ser divulgadas y destacadas abiertamente.

La evaluación formal debe ser solo una parte del reconocimiento general del desempeño de la persona. El desempeño excelente debe ser festejado y celebrado públicamente.

Aplicaciones de la evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño tiene varias aplicaciones y propósitos:

Procesos de admisión de personas: la evaluación de desempeño sirve de insumo al inventario de habilidades y a la planeación de recursos humanos, es la base de información para el reclutamiento y selección, al indicar las características y actitudes adecuadas de los nuevos empleados que serán exigidas en el futuro, en el resultado final de sus unidades y negocios.

Procesos de aplicación de personas: proporcionan información sobre cómo se integran e identifican las personas con sus cargos y tareas.

Procesos de compensación de personas: indica si las personas son motivadas y recompensadas por la organización. Ayuda a la organización a decidir quién debe recibir compensaciones (aumentos salariales o ascensos) o quién debe ser desvinculado de la organización. En resumen, debe estimular la iniciativa, desarrollar el sentido de responsabilidad y apoyar el deseo de trabajar mejor.

Procesos de desarrollo de personas: indica las fortalezas y debilidades de cada empleado, cuales son los empleados que necesitan entrenamiento. Facilita la relación de asesoría entre empleados y superior, y estimula a los gerentes a observar el comportamiento de los subordinados, para ayudar a mejorarlo.

Proceso de mantenimiento de personas: proporciona retroalimentación a las personas sobre su desempeño y potencialidades de desarrollo. La evaluación es la base para todo análisis de asuntos de trabajo entre superior y subordinado

Dimensiones

Las dimensiones son consideradas por el diseño y análisis son:

Productividad organizacional (racional): sistema formal de relaciones de autoridad, responsabilidad y división de trabajo y funciones; coordinación; sistema de estímulos y consecuencias; respuesta a contingencia; evolución y respuesta a nuevos objetivos y condiciones; gestionada y modificada a través del proceso de diseño organizacional.

Diseño de la dinámica organizacional (abierto): proceso por el cual los directivos definen, seleccionan, organizan y modifican la estructura organizacional para lograr las metas; optimización de la respuesta a requerimientos internos y externos de la organización; capacidad de adaptación y homeostasis basada en modificar continuamente la estructura, funciones y cultura para responder a un ambiente local y global cambiante.

Efectividad organizacional (natural): conjunto de prácticas y valores compartidos que caracteriza y regular el comportamiento de los miembros en sus relaciones internas y con el ambiente externo de la organización; motivación; comportamiento; percepción y reacciones; principios, valores; capacidad de evolucionar según la organización crece y cambia.

Chiavenato (2012, p.120) la cultura organizacional es el estudio de las organizaciones, cultura equivale al modo de vida de la organización en todos sus aspectos: ideas, creencias, costumbres, reglas técnicas, etc. en este sentido, todos los seres humanos están dotados de cultura, pues forman parte de algún sistema cultural. La cultura organizacional o cultura corporativa es el conjunto de hábitos y creencias establecidos a través de normas, valores,

actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de la organización; el sistema de significados por todos los miembros que distinguen una organización de las demás.

La esencia de la cultura de una empresa se expresa en la manera de negociar, tratar a sus clientes y empleados, en el grado de autonomía. Cada organización cultiva y mantiene su propia cultura; por este motivo, algunas empresas son conocidas por sus peculiaridades.

La cultura organizacional puede ser fuerte o débil. Es fuerte cuando sus valores son compartidos intensamente por la mayoría de los empleados e influyen comportamientos y expectativas. Algunos aspectos de la cultura organizacional se perciben con más facilidad, mientras otros son menos visibles y de difícil percepción. La cultura es como la parte visible de un iceberg que apenas sobresale 10 o 20% por encima del nivel del agua; cuya mayor parte permanece oculta bajo las aguas y fuera de la visión de las personas. De la misma manera, la cultura organizacional muestra aspectos formales que se pueden percibir con facilidad, como políticas y directrices, métodos y procedimientos, objetivos, estructura organizacional y tecnología adoptada. Sin embargo, oculta algunos aspectos informales, como percepciones, sentimientos, actitudes, valores, interacciones informales, normas grupales, etc. estos aspectos ocultos de la cultura organizacional son los más difíciles de comprender e interpretar; así mismo, son resistentes a cambios y transformaciones.

Componentes de la cultura organizacional: toda cultura se presenta en tres diferentes niveles: artefactos, valores compartidos y presupuestos básicos.

Artefactos: son los elementos concretos que cada uno ve, oye y siente cuando se encuentra con una organización, se refiere a como se visten las personas, como hablan y de que hablan, como se comportan, son los eventos, símbolos, las historias, los héroes, lemas y ceremonias, etc.

Valores compartidos: son los valores destacados que se tornan importantes para las personas, los cuales definen las personas para hacer lo que hacen, los valores son creados originalmente por los fundadores de la organización.

Presupuestos básicos: constituyen el nivel mas intimo, profundo y oculto de la cultura organizacional.

En relación a Chiavenato (2009) mencionó que el desempeño es la estrategia personal del trabajador para lograr los objetivos institucionales la cual, es visible a través su comportamiento. (p.84)

La evolución y mejor del desempeño de las organizaciones humanas. Bernandez (2007) constituye un factor vital para el progreso o atraso de sociedades e individuos así como para la creación de conocimientos científicos, tecnología y artes que determinan la expectativa de calidad de vida, prosperidad e ingreso, seguridad y libertades y derechos humanos.(p.100)

Para Bernandez (2007) el impacto de la mejora en el desempeño organizacional no es solo económico, sino también social. El nivel de desempeño de las organizaciones humanas ha progresado en forma discontinua, caracterizada por largos periodos de estancamiento interrumpidos por dramáticos y espectaculares saltos hacia delante provocados por la aplicación social de tecnologías revolucionarias. (p.100)

Respecto a las medidas de desempeño organizacional según Robbins y Coulter (2010, p.273) las más utilizadas incluyen la productividad organizacional, la efectividad organizacional y los rangos de la industria.

Productividad organizacional: al hablar de productividad nos referimos a la cantidad de bienes o servicios producidos dividida entre insumos necesarios para generar ese resultado. Las organizaciones y las unidades de trabajo desean ser productivas. Quieren producir la mayor cantidad de bienes y servicios con los menos insumos. La producción se

mide por las ganancias que recibe una organización cuando se venden los bienes (precio de venta multiplicado por el número vendido). Los insumos se miden por los costos de adquirir y transformar los recursos en resultados.

Efectividad organizacional: es una medida de la idoneidad de las metas organizacionales y de qué tan bien se están cumpliendo dichas metas. Eso es lo esencial para las gerentes, y es lo que da la pauta para las decisiones administrativas al momento de diseñar las estrategias y las actividades laborales y de coordinar el trabajo de los empleados.

Para Gutiérrez (2014, p.139) la productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos, es usual ver la productividad a través de dos componentes:

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Eficacia: es el grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Finalmente Gutiérrez (2014) definió efectividad como la trascendencia de los objetivos planteados que deben ser alcanzados. (p.139)

1.3 Justificación

La investigación se justifica para que las instituciones de salud aporten una gestión del talento humano, considerando que el personal de salud necesita un ambiente laboral mejor en base a la planificación, organización para alcanzar el desempeño organizacional junto con las metas establecidas.

La relevancia social radicó en lo que viene ocurriendo en el escenario actual, de muy acelerados cambios de forma y fondo en la gestión de las organizaciones; los cuales exigen destinar importantes recursos en la preparación de trabajadores para que sean más competitivos en su trabajo y de

esa manera contribuir a lograr un mejor desempeño organizacional y un Hospital no puede ser la excepción.

1.4 Problema

A nivel mundial el gestionar el talento humano se ha convertido en la clave para el éxito en entidades públicas y privadas ya que sin él, sería prácticamente imposible enfrentar las exigencias actuales y futuras del mercado, gestionarlo es el reto principal que tienen que afrontar las empresas para ello es necesario incorporar una visión más integradora en la mentalidad de los directivos y trabajadores de las diferentes entidades y siempre pensar que las propuestas metodológicas que se utilicen deben implementarse en su totalidad para lograr la sinergia funcional del proceso y una vez logrado esto lo que resta es dirigir el talento humano hacia el destino de impacto deseado y con ello se obtendrán los resultados deseados.

Ya no alcanza con tener lo último de la tecnología, ni tampoco instalaciones y equipos modernos y tales elementos son importantes, fundamentalmente cuando se trata de minimizar costos o de mejorar la calidad de los productos; sin embargo, en términos de búsqueda sostenible de la competitividad y productividad organizacional en el tiempo, resultan siendo insuficientes. Un hospital se caracteriza generalmente porque las condiciones del ambiente, laborales no son óptimas, ahora, las tendencias modernas de gestión de talento humano postulan, que para garantizar un mayor nivel de desempeño organizacional, se deben contar con colaboradores competitivos acompañado de una infraestructura de acorde con los estándares de calidad establecidos, además la supervivencia exige la revisión de la operativa empresarial, la reconversión de las funciones tradicionales en servicios de apoyo y el alineamiento de la estructura organizativa y la gestión de los colaboradores, con las estrategias organizacionales.

El Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016 presentó indicadores de desempeño organizacional y calidad de servicios no óptimos, entre ellos la satisfacción del paciente usuario, entre las dificultades

prestacionales se tiene a la carencia de insumos médicos y biomédicos por gestiones no adecuadas, de allí que se demoren por lo menos 3 meses, por otra parte, las citas prolongadas para evaluaciones de riesgo quirúrgico causan malestar en el paciente generando una percepción negativa respecto al desempeño organizacional. En estas condiciones existe deserción de los pacientes y algunos optan por acudir a cirugías en centros privados. El hospital presenta también traslado del personal a otros centros hospitalarios, renunciaciones, ceses, cargos de confianza falta de capacitación con profesionales externos, y no hay contratación oportuna de personal para estas ausencias, de tal manera que se ocasiona suspensión de turnos quirúrgicos y los pacientes tienen que ser reprogramados aumentando la lista quirúrgica prolongada, no se valora al recurso humano y por ello el desempeño organizacional no es eficiente.

Por todo lo expuesto se formula el siguiente problema general.

1.4.1 Problema general

¿Cómo la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la innovación y el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre el trabajo en equipo y el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la responsabilidad en el trabajo y el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016?

1.5 Hipótesis

Sánchez (2010) las hipótesis son proposiciones tentativas que tienen como función relacionarla información recolectada y procesada con el conjunto de teorías provisionalmente analizadas en el marco teórico. En toda investigación científica se debe establecer la hipótesis de investigación, y debe concordar con la formulación del problema general y objetivo general.

1.5.1 Hipótesis general

La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

1.5.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La innovación se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

Hipótesis específica 2

El trabajo en equipo se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

Hipótesis específica 3

La responsabilidad en el trabajo se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar como la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

1.6.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar qué relación existe entre la innovación y el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

Objetivo específico 2

Determinar qué relación existe entre el trabajo en equipo y el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

Objetivo específico 3

Determinar qué relación existe entre la responsabilidad en el trabajo y el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

II. Marco Metodológico

2.1 Variables

Sánchez (2010, p.100) las variables son los elementos de la hipótesis, que tienen la propiedad de adquirir diversos valores, y cuya variación es susceptible de ser medida.

Los indicadores para Sánchez (2010, p.110) son aquellos elementos extraídos de la realidad que permiten cuantificar ciertas características medibles, y que posteriormente serán la base para la conformación de índices relativos de acuerdo con los valores obtenidos. En la presente investigación se identifican las siguientes variables: Variable (1) gestión del talento humano y la Variable (2) desempeño organizacional.

2.2 Operacionalización de variables

Para Sánchez (2010, p.126) la operacionalización se realiza a partir de la hipótesis de investigación (hipótesis alternativa), y que requiere previamente la identificación de las variables. Son éstas variables en las cuales se practicará la operacionalización.

Operacionalización de la variable 1: Gestión del talento humano

Definición conceptual de la variable 1

Gestión del talento humano se fundamentó teóricamente con Ibáñez (2011, p.171) quien la definió como proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano; todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización; en beneficio de la propia organización y del país en general.

Definición operacional de la variable 1

La definición operacional de la gestión del talento humano es innovación, trabajo en equipo y responsabilidad en el trabajo según Ibáñez (2011, p.171).

Operacionalización de la variable 2: Desempeño organizacional

Definición conceptual de la variable 2

En la presente investigación el desempeño organizacional se fundamentó teóricamente con la teoría Robbins y Coulter (2010, p.91) quien la definió como los resultados acumulados de todas las actividades laborales dentro de la organización.

Definición operacional de la variable 2

La definición operacional de desempeño organizacional está definidas según sus dimensiones que son productividad organizacional y efectividad organizacional según Robbins y Coulter (2010, p.91).

Tabla 1
Operacionalización de las variables

Variable		Indicadores		Ítems	Escala
Dimensiones					
Variable 1: Gestión del Talento humano	Innovación	Ideas creativas		P1, P2, P3	Ordinal
		Canales de dialogo		P4, P5, P6	
	Trabajo en equipo	Trabajo en armonía		P7, P8, P9	
		Integración		P10, P11, P12	
	Responsabilidad en el trabajo	Conciencia de responsabilidad laboral		P13, P14, P15	
		Concentración de las tareas		P16, P17, P18	
Variable 2: Desempeño organizacional	Productividad organizacional	Rendimiento laboral		P1, P2, P3, P4	
		Calidad laboral		P5, P6, P7, P8	
	Efectividad organizacional	Eficiencia		P9, P10, P11, P12	
		Eficacia		P13, P14, P15, P16	

2.3 Metodología

La metodología según Ortiz y García (2000, p.110) es una actividad que se basa en reglas de procedimientos que se apegan a los cánones de la

búsqueda del conocimiento científico, el cual aumenta la probabilidad de ser más fecunda en el conocimiento para integrarse, al progreso del saber científico.

El presente trabajo de investigación se halló en el paradigma positivista según lo mencionado por Ramírez, Ampa y Ramírez A. (2007, p.56) porque se pretende desentrañar al hombre de la subjetividad.

La presente tesis hace uso del enfoque cuantitativo según lo mencionado por Ramírez, Ampa y Ramírez A. (2007, p.60) porque considera como objeto y campos de investigación solo los hechos o fenómenos observables, susceptibles de medición y adopta el método hipotético-deductivo cuyos procedimientos son: la observación, la formulación de hipótesis y posteriormente la contrastación o prueba de hipótesis, finalmente la correlación de variables para conseguir el rigor del método científico.

Sánchez (2010, p.97) la investigación como proceso está referida a un proceso mental, denominado Método Hipotético Deductivo, que se genera en la práctica, en todo investigador, desde el momento en que concibe la idea misma de un problema significativo, el adquirir conocimientos previos, plantear objetivos e hipótesis, crear el marco teórico, plantear estrategias de prueba de hipótesis, contrastar hipótesis con la realidad, y tomar las decisiones que correspondan, en conclusiones y recomendaciones.

En la presente tesis se contó por su naturaleza con variable cualitativa según Ramírez, Ampa y Ramírez A. (2007, p.100) que están referidas a señalar cualidades que comprenden el dominio de la variable. Estas a su vez pueden ser nominales y ordinales. En nuestra investigación fueron ordinales porque tienen un orden ascendente o descendente de clase a clase y es politómico.

La estadística en la presente investigación tuvo un diseño correlacional según Ortiz y García (2000, p.103) porque tiene como propósito medir el grado

de relación que existe entre dos o más variables o conceptos, en un contexto en particular.

La presente tesis hace uso de la estadística no paramétrica según Sánchez (2010, p.75) la estadística no paramétrica son aquellos métodos estadísticos cualitativos, (datos nominales, ordinales y numéricos, en la cual no pueden utilizarse el supuesto de la normalidad de las distribuciones de la población. Por ello, a estos métodos estadísticos se les denomina libres de distribución, con datos que provienen de la utilización de escalas nominales y ordinales.

2.4 Tipo de estudio

Según Carrasco (2006, p.174) la investigación de tipo básica, es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos.

Para Sánchez (2010, p.58) la investigación de tipo básica se refieren a la inquietud que surge por profundizar en uno o varios enfoques teóricos que tratan el problema que se explica, a partir de los cuales se espera avanzar en el conocimiento planteado, y/o para encontrar nuevas explicaciones que modifiquen o complementen el conocimiento inicial.

2.5 Diseño

El diseño de investigación en nuestra tesis fue no experimental y de corte transversal según Carrasco (2006, p.86) menciona que este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado de tiempo.

Sánchez (2010, p.68) el diseño de investigación fue no experimental, porque no se manipula el factor causal para la determinación posterior en su relación con los efectos. Sólo se describen y se analizan su incidencia e

interrelación en un momento dado de las variables y según Hernández, Fernández y Bautista, (2014, p.100) es de corte transversal porque recopilan datos en un momento único.

Donde:

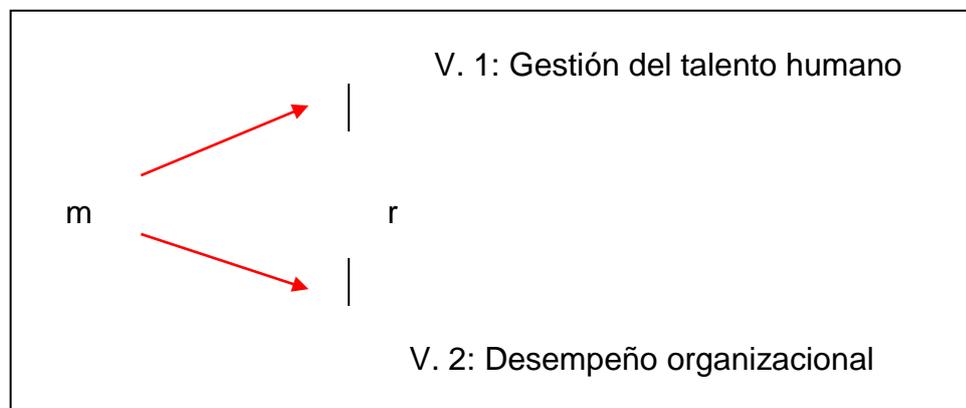


Figura 1. Esquema correlacional

Donde:

m = Muestras tomadas para observaciones

V. 1 = Variable 1

V. 2= Variable 2

r = Correlación

Nota: Adaptado de Sánchez (2011)

2.6 Población, muestra, muestreo

2.6.1 Población

Hernández *et al.* (2014, p.110) la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

La presente investigación la población estuvo conformada por el personal que labora que son 302 trabajadores de salud del Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016, ya que estos participan de manera exclusiva y cotidiana en las actividades diarias, y viven con intensidad las dimensiones que se pretende medir.

Tabla 2
Población de estudio

	Detalle	Numero de personal
Profesionales	Médicos	79
Profesionales	Odontólogos	10
No profesionales	Obstetricas	13
No profesionales	Nutricionistas	4
No profesionales	Químicos farmacéuticos	4
No profesionales	Enfermera	68
No profesionales	Asistente social	2
No profesionales	Tecnólogos médicos	15
No profesionales	Técnicos de enfermería	70
No profesionales	Administrativos	23
No profesionales	Funcionario	6
No profesionales	C.A.S.	8
	Total	302

2.6.2 Muestra

Hernández *et al.* (2014, p.112) la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población.

La muestra de estudio se determinó en 170 trabajadores de salud del Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, la muestra se halló mediante la fórmula proveniente de la tabla de Atkins y Colton citado por Sánchez (2010).

$$n = \frac{N(Z^2)(P)(Q)}{(N-1)e^2 + (Z^2)(P)(Q)} = \frac{302(1.96)(0.5)(0.5)}{301(0.05)^2 + (1.96)(0.5)(0.5)} = \frac{290.04}{1.71} = 169.61$$

n = 170 trabajadores

Donde:

n: Tamaño de muestra

N: Población

Z²: valor (1.96)²

P: Probabilidad de acierto =50%

Q: Probabilidad de fracaso =50%

e²: Error = (0.05)²

Tabla 3
Muestra

	Detalle	Numero de personal
Profesionales	Médicos	45
Profesionales	Odontólogos	6
No profesionales	Obstetricas	7
No profesionales	Nutricionistas	2
No profesionales	Químicos farmacéuticos	2
No profesionales	Enfermera	38
No profesionales	Asistente social	1
No profesionales	Tecnólogos médicos	9
No profesionales	Técnicos de enfermería	39
No profesionales	Administrativos	13
No profesionales	Funcionario	3
No profesionales	C.A.S.	5
	Total	170

2.6.3 Muestreo

Hernández *et al.* (2014, p.120) las muestras probabilísticas son esenciales en los diseños de investigación de corte transversal como en nuestra presente investigación tanto descriptivos como correlacional es causales, donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población. Estas variables se miden y se analizan con pruebas estadísticas en una muestra, de la que se presupone que ésta es probabilística y que todos los elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidos. Las unidades o elementos muestrales tendrán valores muy parecidos a los de la población, de manera que las mediciones en el subconjunto nos darán estimados precisos del conjunto mayor. La precisión de dichos estimados depende del error en el muestreo, que es posible calcular.

En la tesis se utilizó muestreo aleatorio simple, según Molina (2010, p.28) citado por Valderrama (2014) indico que cuando todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados en la muestra y esta es conocida.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tomando como referencia a Valderrama (2014, p.86) las técnicas de investigación para nuestra tesis fueron:

La observación: Emplearemos la observación estructurada, porque se manipularan los hechos que se observaran. Asimismo, el trabajo documental estará centrado en la revisión de libros, revistas y otros documentos que tendrán relación con nuestra investigación. También Utilizaremos las informaciones obtenidas a través de internet.

Fichas bibliográficas: Se utilizaran para anotar los datos, referidos a los libros que se emplearan durante el proceso de investigación.

Vara (2012, p.75) los instrumentos cuantitativos, son aquellos que se emplean en las investigaciones descriptivas, correlacionales y explicativas. Estos instrumentos son muy estructurados, se adaptan con facilidad a los diversos análisis estadísticos y, son muy útiles para describir y medir con precisión, diversas variables.

Los principales instrumentos cuantitativos son: a) el cuestionario estructurado, b) las escalas, test y pruebas estandarizadas y c) la observación estructurada.

El cuestionario estructurado es un instrumento cuantitativo que se usa para medir o registrar diversas situaciones y contextos. El cuestionario es estructurado, porque las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen opciones pre definidas. De esta forma el análisis estadístico resulta mucho más fácil.

El cuestionario es el instrumento cuantitativo más popular, utilizado para la recolección de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información, y estandarizar el procedimiento de la entrevista.

Los cuestionarios son instrumentos muy flexibles y versátiles, su validez depende de la claridad de sus preguntas y de la pertinencia de sus alternativas de respuesta.

Los mejores cuestionarios siempre son los más sencillos y los más directos, los menos ambiguos y los más breves. Otros instrumentos cuantitativos muy populares son las escalas, test y pruebas estandarizadas, que son herramientas altamente fiables y válidas, usadas para medir atributos o variables complejas. Existen varios tipos: a) test estandarizados de habilidades, b) escalas de actitudes, opinión o atributos y c) pruebas estandarizadas.

La observación estructurada es una técnica cuantitativa que sirve para registrar conductas de forma sistemática y directa.

Es directa porque el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar.

Es estructurada porque se realiza con la ayuda de elementos técnicos apropiados, tales como fichas, cuadros y tablas.

Validación y confiabilidad del instrumento

Vara (2012, p.83) la validez, por su parte, es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. La validez se refiere al grado de evidencia acumulada sobre qué mide el instrumento, justifica la particular interpretación que se va a hacer del instrumento. Por ejemplo, un instrumento para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria. Un instrumento que mide la actitud del cliente hacia el servicio debe medir la actitud y no el conocimiento, son dos cosas distintas. Hay tres tipos de validez, que son enfoques complementarios: de contenido, de constructo y de criterio.

De contenido (criterio de jueces, de expertos): Se refiere a si el instrumento elaborado, y por tanto los ítems elegidos, son indicadores de lo que se pretende medir. Se somete el instrumento a la valoración

de investigadores y expertos, quienes juzgarán la capacidad de éste para evaluar todas las variables que desees medir. Se usa para todo tipo de instrumento, cualitativo o cuantitativo.

De constructo: Evalúa el grado en que el instrumento refleja la teoría de la variable, que mide o registra. Sirve para garantizar que las medidas empleadas representan los conceptos definidos en el marco teórico. La mejor forma de incidir sobre la validez de constructo es utilizar variables de medida utilizadas en estudios empíricos previos; lo cual permite comparar los resultados obtenidos, y así favorecer la acumulación de conocimiento. Puede ser calculada por diversos métodos, los más frecuentes son el Análisis Factorial y la matriz Multirrasgo Multimétodo. Estas se usan para escalas e instrumentos cuantitativos con dimensiones.

De criterio: Consiste en correlacionar los puntajes obtenidos con un instrumento con otros resultados ya conocidos y válidos (llamados "criterios"). Se usa para escalas, listas de verificación o guías de observación.

La validez de contenido se determina mediante el juicio de expertos en el tema; también se le conoce como "criterio de jueces". Se consulta con especialistas si la variable a medir tiene un contenido exhaustivo; es decir, si los ítems (indicadores) que componen cada variable son pertinentes y exhaustivos (suficientes). El número de expertos consultados debe oscilar entre 3 y 10.

La Validez del instrumento se halló mediante el Juicio de Expertos, cuyos formatos se adjuntan en el anexo E.

El instrumento se sometió al juicio de expertos, en el cual, los ítems de la prueba, permite ser una muestra representativa de los indicadores del instrumento medido.

Prueba piloto

Vara (2012, p.96) una prueba piloto es un ensayo, una prueba a pequeña escala que sirve para probar la calidad del instrumento y proponer mejoras significativas.

Esta prueba piloto arrojó un alfa de Cronbach igual a 0.891 en la variable 1 y 0.877 en la variable 2, lo cual indica que el instrumento utilizado es confiable y puede ser utilizado para la recolección de datos de muestra seleccionada ver anexo F.

Fiabilidad

Vara (2012, p.98) la fiabilidad se relaciona con la precisión y congruencia, es el grado en que la aplicación repetida de un instrumento al mismo sujeto, objeto u situación, produce iguales resultados. Además, es la capacidad del instrumento de producir resultados congruentes (iguales), cuando se aplica por segunda o tercera vez, en condiciones tan parecidas como sea posible. Para calcular la fiabilidad, generalmente todos los procedimientos utilizan fórmulas que producen “coeficientes de fiabilidad”, los cuales pueden oscilar entre 0 y 1, donde 0 significa fiabilidad nula y 1 representa el máximo de fiabilidad. Entre más se acerque el coeficiente a 0 habrá mayor error en la medición.

En la presente investigación fue probada su confiabilidad a través del alfa de Cronbach.

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento de la variable 1

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,884	,878	18

En la presente investigación fue probada su confiabilidad a través del alfa de Cronbach, por tratarse de un instrumento politómico se halló una alta

confiabilidad según Sánchez (2011) de 0.884 en la variable 1.

Tabla 5

Confiabilidad del instrumento de la variable 2

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,841	,842	16

Se halló una muy alta confiabilidad según Sánchez (2011) de 0.841 en la variable 2.

2.8 Métodos de análisis de datos

Respecto al método de análisis de datos según Valderrama (2014, p.99) nos menciona lo siguiente:

Luego de la aplicación de las encuestas tenemos un conjunto de datos listos para ser procesados. Así estos podrán ser utilizados para cualquier tratamiento estadístico y ayudaran a elaborar los demás pasos del trabajo de investigación, que a través de los datos, se responde al problema planteado y se lleva a cabo la contrastación de la hipótesis.

En nuestra tesis por la naturaleza de su medición son variables cualitativas o categóricas como afirma Valderrama (2014, p.122) porque:

Cuando solo pueden ser expresadas en términos cualitativos (cualidades) estableciendo niveles y jerarquías, tales como los niveles culturales de una población, la influencia de los medios de comunicación social o el de las tradiciones populares en el proceso educativo.

Según Carrasco (2006, p.114) las variables cualitativas son susceptibles de variación cualitativa y su medición no puede ser expresada numéricamente. Ejemplo: Actitud, conducta, grado de aceptación.

En la presente investigación hacemos uso de la estadística descriptiva e inferencial, según Sánchez (2010, p.82) como sigue a continuación: a) La Descripción: Trata de la observación, la recogida, clasificación y resumen de datos numéricos en condiciones de certeza mediante los estadígrafos es la expresión que permite cuantificar una característica de la muestra y pueden ser la media aritmética, la desviación estándar, el coeficiente de correlación, etc. b) La Inferencia: cuando se hace uso de la Inferencia, se formula una afirmación bajo condiciones de incertidumbre, la cual es el resultado de condiciones aleatorias, muchas de ellas implícitas en el trabajo con muestras, y cuyas conclusiones se indican en términos de probabilidad de ocurrencia. La Inferencia considera dos problemas:

La Estimación

La Contrastación de Hipótesis

El problema de la estimación trata sobre la medida de un parámetro de una población, con un margen de error conocido y cierto nivel de confianza establecido, a través de la inducción estadística realizada a partir de los resultados de un muestreo.

En el segundo problema, se conoce que toda hipótesis es una suposición basada en ciertos resultados experimentales, la cual puede aceptarse o rechazarse. Esta aceptación o rechazo de la hipótesis se determina estadísticamente mediante los llamados Test de Significación. En cada test, se aceptará o se rechazará, según caiga dentro o fuera de un intervalo predeterminado según la probabilidad de que ocurra sólo por azar.

Nivel de significación en la prueba de hipótesis

Según Martínez (2012, p.76) se entiende por nivel de significación, la máxima probabilidad de que se especifique con el fin de hacer mínimo el primer tipo de error. Generalmente, esta probabilidad se fija antes de escoger la muestra.

El nivel de significación se simboliza por alfa (α) siendo generalmente del 1%, 5% o 10%, pero se puede usar cualquier nivel, dependiendo del tipo de

investigación que se adelante. Existe la costumbre de trabajar con el nivel de 0,05 o sea del 5%, especialmente cuando el enunciado del problema no lo da. Cuando se trabaja con un nivel del 5%, el resultado es significativo, si se emplea el 1%, el resultado es altamente significativo, y si es del 10% se considera poco significativo.

Pruebas de normalidad

Según De la Garza, Morales y Gonzales (2013, p.58) las pruebas de normalidad más usuales son:

Prueba de Shapiro-Wilk: Esta prueba de hipótesis data de los años 60 y fue creada por Samuel Shapiro y por Martin BradburyWilk; es utilizada para muestras pequeñas, es decir, de entre 3 y 50 datos u observaciones. El proceso para la obtención del estadístico de prueba requiere un coeficiente, el cual varía según el número de datos y son valores fijos.

Prueba de Kolgomorov-Smirnov-Lilliefors: Esta es una prueba de hipótesis que permite medir que tanto se parecen o coinciden una distribución teórica específica y una variable. El estadístico de Kolgomorov-Smirnov-Lilliefors generalmente se utiliza para muestras grandes, ya que con esto se vuelve más potente, es decir, para cuando el tamaño es mayor o igual a 50.

2.9 Consideraciones éticas

Se realizó la investigación teniendo en cuenta los procedimientos establecidos en la universidad y se solicitarán las autorizaciones pertinentes, para la toma de muestra, sin falseamiento de datos.

La investigación buscó mejorar el conocimiento y la generación de valor en la institución y su grupo de interés.

El trabajo de investigación guarda la originalidad y autenticidad buscando un aporte por parte del tesista hacia la comunidad científica.

Los trabajadores del Hospital Díaz Ufano y Peral fueron informados acerca de la investigación y deberán dar su consentimiento voluntario antes de convertirse en participantes de la investigación.

Los trabajadores participantes en la investigación fueron seleccionados en forma justa y equitativa y sin prejuicios personales o preferencias. Se respetará la autonomía de los participantes.

Se respetó los resultados obtenidos, sin modificar las conclusiones, simplificar, exagerar u ocultar los resultados. No se utilizarán datos falsos ni se elaborarán informes intencionados.

No se cometió plagio, se respetará la propiedad intelectual de los autores y se citará de manera correcta cuando se utilicen partes de textos o citas de otros autores.

III. Resultados

Análisis Descriptivo

3.1 Tabla de frecuencias

Tabla 6

Frecuencia de la Variable 1 Gestión del talento humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	42	24,7	24,7	24,7
	De acuerdo	41	24,1	24,1	48,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	51	30,0	30,0	78,8
	En desacuerdo	26	15,3	15,3	94,1
	Totalmente en desacuerdo	10	5,9	5,9	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

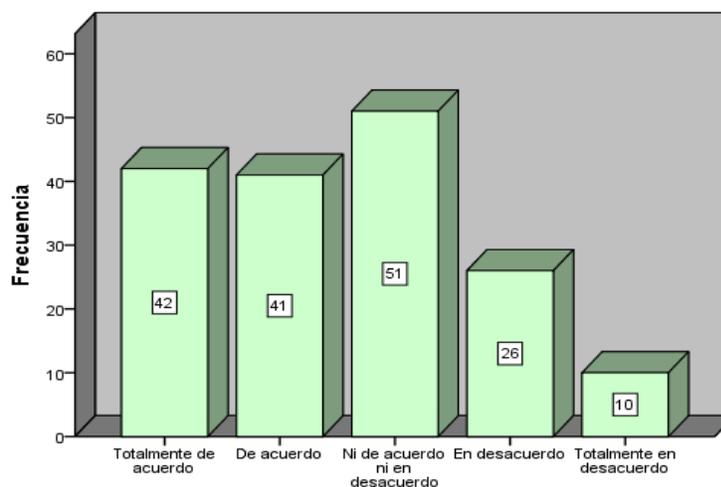


Figura 2. Frecuencia de la Variable 1 Gestión del talento humano

En la Tabla 6 y en la Figura 2, se observa que la variable 1 Gestión del talento humano presenta un 5.9% (10) totalmente en desacuerdo, 15.3% (26) en desacuerdo, 30% (51) ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24.1% (41) de acuerdo y 24.7% (42) respondieron totalmente de acuerdo.

Tabla 7

Frecuencia de la dimensión innovación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	68	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	42	24,7	24,7	64,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	34,1	34,1	98,8
	En desacuerdo	1	,6	,6	99,4
	Totalmente en desacuerdo	1	,6	,6	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

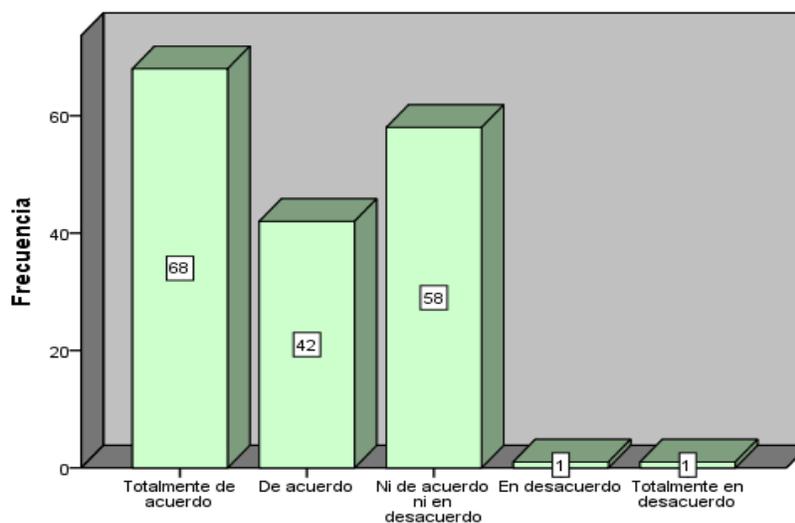


Figura 3. Frecuencia de la dimensión innovación

En la Tabla 7 y en la Figura 3, se observa que la dimensión innovación presenta un 0.6% (1) totalmente en desacuerdo, 0.6% (1) en desacuerdo, 34.1% (58) ni de acuerdo ni en desacuerdo, 24.7% (42) de acuerdo y 40% (68) respondieron totalmente de acuerdo.

Tabla 8

Frecuencia de la dimensión trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	43	25,3	25,3	25,3
	De acuerdo	58	34,1	34,1	59,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	18,8	18,8	78,2
	En desacuerdo	35	20,6	20,6	98,8
	Totalmente en desacuerdo	2	1,2	1,2	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

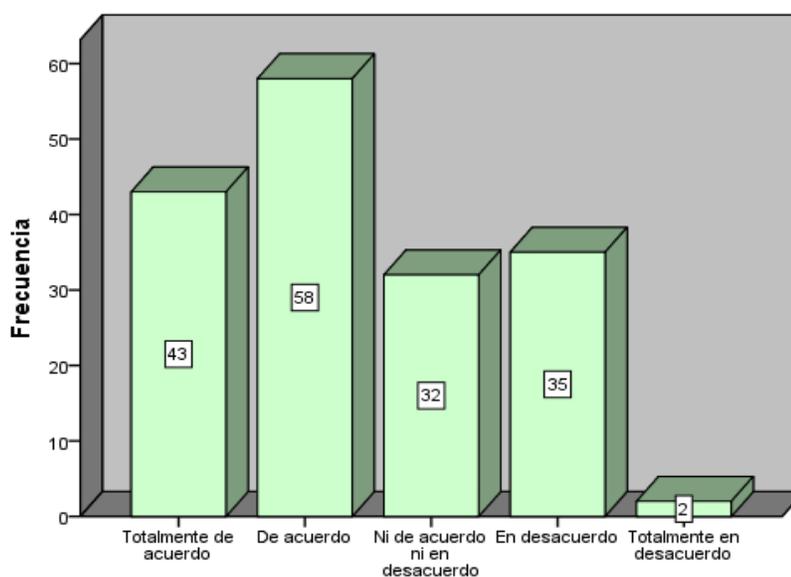


Figura 4. Frecuencia de la dimensión trabajo en equipo

En la Tabla 8 y en la Figura 4, se observa que la dimensión trabajo en equipo presenta un 1.2% (2) totalmente en desacuerdo, 20.6% (35) en desacuerdo, 18.8% (32) ni de acuerdo ni en desacuerdo, 34.1% (58) de acuerdo y 25.3% (43) respondieron totalmente de acuerdo.

Tabla 9

Frecuencia de la dimensión responsabilidad en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	55	32,4	32,4	32,4
	De acuerdo	46	27,1	27,1	59,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	20,6	20,6	80,0
	En desacuerdo	22	12,9	12,9	92,9
	Totalmente en desacuerdo	12	7,1	7,1	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

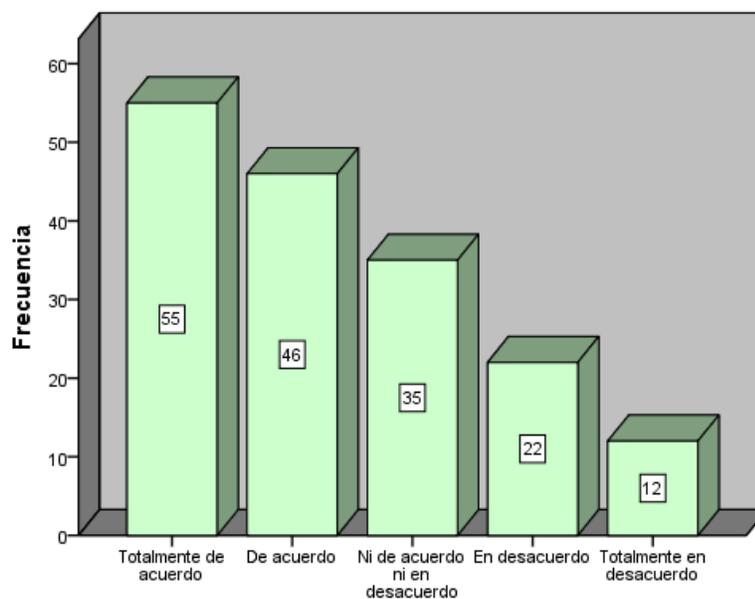


Figura 5. Frecuencia de la dimensión responsabilidad en el trabajo

En la Tabla 9 y en la Figura 5, se observa que la dimensión responsabilidad en el trabajo presenta un 7.1% (12) totalmente en desacuerdo, 12.9% (22) en desacuerdo, 20.6% (35) ni de acuerdo ni en desacuerdo, 27.1% (46) de acuerdo y 32.4% (55) respondieron totalmente de acuerdo.

Tabla 10

Frecuencia de la Variable 2 Desempeño organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	34	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	47	27,6	27,6	47,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	61	35,9	35,9	83,5
	En desacuerdo	24	14,1	14,1	97,6
	Totalmente en desacuerdo	4	2,4	2,4	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

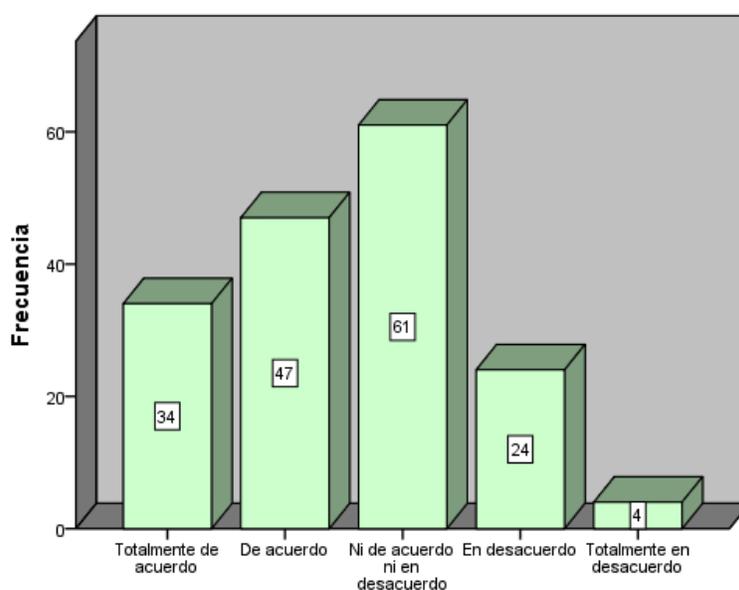


Figura 6. Frecuencia de la Variable 2 Desempeño organizacional

En la Tabla 10 y en la Figura 6, se observa que la variable 2 Desempeño organizacional presenta un 2.4% (4) totalmente en desacuerdo, 14.1% (24) en desacuerdo, 35.9% (61) ni de acuerdo ni en desacuerdo, 27.6% (47) de acuerdo y 20% (34) respondieron totalmente de acuerdo.

Tabla 11

Frecuencia de la dimensión productividad organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	28	16,5	16,5	16,5
En desacuerdo	20	11,8	11,8	28,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	11,2	11,2	39,4
Válidos De acuerdo	53	31,2	31,2	70,6
Totalmente de acuerdo	50	29,4	29,4	100,0
Total	170	100,0	100,0	

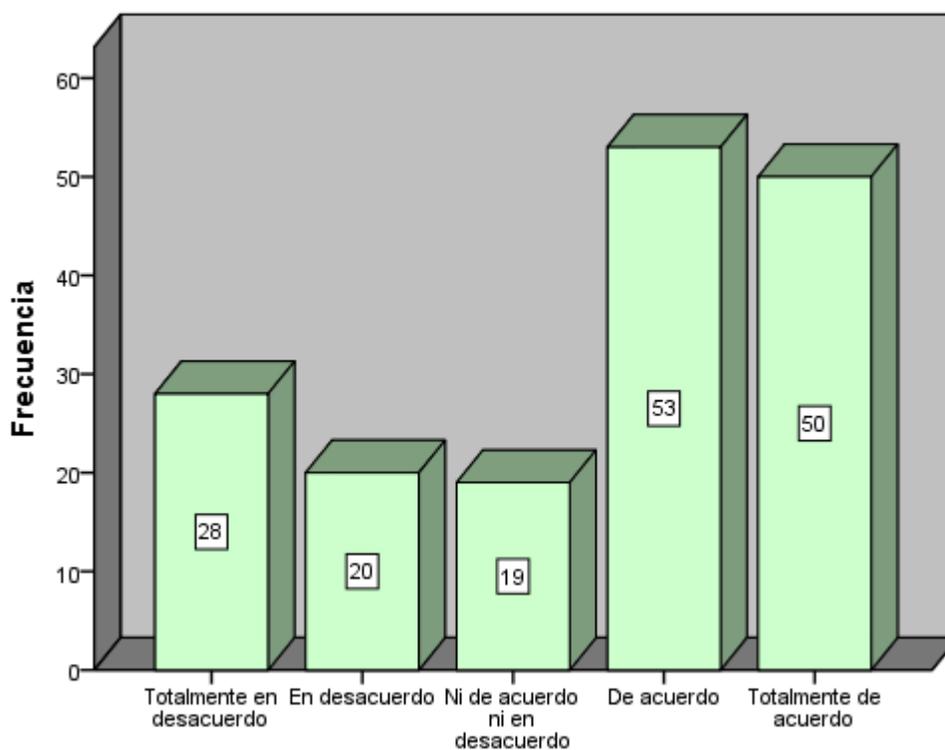


Figura7. Frecuencia de la dimensión productividad organizacional

En la Tabla 11 y en la Figura 7, se observa que la dimensión productividad organizacional presenta un 31.2% (53) de acuerdo, 29.4% (50) totalmente de acuerdo, 16.5% (28) totalmente en desacuerdo, 11.8% (20) en desacuerdo, 11.2% (19) ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 12

Frecuencia de la dimensión efectividad organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	22	12,9	12,9	12,9
En desacuerdo	11	6,5	6,5	19,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	8,2	8,2	27,6
Válidos De acuerdo	72	42,4	42,4	70,0
Totalmente de acuerdo	51	30,0	30,0	100,0
Total	170	100,0	100,0	

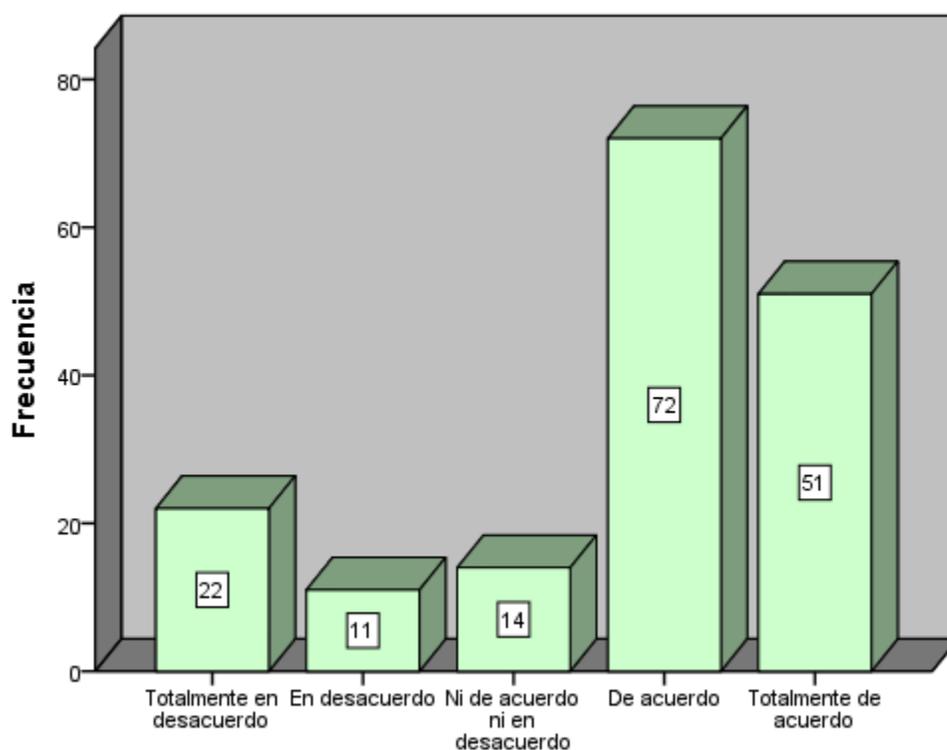


Figura 8. Frecuencia de la dimensión efectividad organizacional

En la Tabla 12 y en la Figura 8, se observa que dimensión efectividad organizacional presenta un 42.4% (72) de acuerdo, 30.0 (51) totalmente de acuerdo, 12.9% (22) totalmente en desacuerdo, 8.2% (14) ni de acuerdo ni en desacuerdo, 6.5% (11) en desacuerdo.

3.2 Prueba de Hipótesis

3.2.1 Correlaciones de la Hipótesis General

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

La gestión del talento humano no se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alterna

La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado ≥ 0.05 , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado < 0.05 , se Aceptará Ha.

Tabla 13

Correlación de la Hipótesis General

			Gestión del talento humano (agrupado)	Desempeño organizacional (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión del Talento humano (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,893
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	170	170
	Desempeño organizacional (agrupado)	Coeficiente de correlación	,893	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	170	170

Interpretación

Según los resultados obtenidos para comprobar la hipótesis general se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.893**, el que el SPSS 22 lo interpreta como una correlación significativa al nivel

de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

Correlaciones Hipótesis Específica 1

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

La innovación no se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alterna

La innovación se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado ≥ 0.05 , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado < 0.05 , se Aceptará Ha.

Tabla 14

Correlación no paramétrica de la Hipótesis Específica 1

			Innovación (agrupado)	Desempeño organizacional (agrupado)
Rho de Spearman	Innovación (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,667
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	170	170
	Desempeño organizacional (agrupado)	Coefficiente de correlación	,667	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	170	170

Interpretación

Según los resultados obtenidos para comprobar la primera hipótesis específica se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.667**, el que el SPSS 22 lo interpreta como una correlación significativa al

nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: La innovación se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

Correlaciones Hipótesis Específica 2

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

El trabajo en equipo no se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alterna

El trabajo en equipo se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado ≥ 0.05 , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado < 0.05 , se Aceptará Ha.

Tabla 15

Correlación no paramétrica de la Hipótesis Específica 2

			Trabajo (agrupado)	Desempeño organizacional (agrupado)
Rho de Spearman	Trabajo equipo (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,813
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	170	170
	Desempeño organizacional (agrupado)	Coeficiente de correlación	,813	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	170	170

Interpretación

Según los resultados obtenidos para comprobar la segunda hipótesis específica se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.813**, el que el SPSS 22 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al

parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: El trabajo en equipo se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

Correlaciones Hipótesis Específica 3

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

La responsabilidad en el trabajo no se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alterna

La responsabilidad en el trabajo se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

Regla Teórica para Toma de Decisiones

Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado ≥ 0.05 , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado < 0.05 , se Aceptará Ha.

Tabla 16

Correlación no paramétrica de la Hipótesis Específica 3

			Responsabilidad en el trabajo (agrupado)	Desempeño organizacion al (agrupado)
Rho de Spearman	Responsabilidad en el trabajo (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,868
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	170	170
	Desempeño organizacional (agrupado)	Coeficiente de correlación	,868	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	170	170

Interpretación

Según los resultados obtenidos para comprobar la tercera hipótesis específica se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor

de 0.868**, el que el SPSS 22 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: La responsabilidad en el trabajo se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

IV. Discusión

La investigación en la variable 1 gestión del talento humano se fundamenta con la teoría de Ibáñez (2011) indico que es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano; todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización; en beneficio de la propia organización y del país en general y en la variable 2 desempeño organizacional se fundamenta teóricamente según Robbins y Coulter (2010) quien la definió como los resultados acumulados de todas las actividades laborales dentro de la organización.

Con respecto a la hipótesis general, los resultados detectados mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.893**, el que el SPSS 22 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016. Un resultado similar es la tesis internacional de Correa y Zea (2011) concluyó que es prioridad realizar una correcta y oportuna planeación dentro del marco de la gestión del Talento Humano dentro del Hospital San Rafael, para asegurar que siempre exista el personal idóneo y disponible, con las competencias adecuadas para entregar una atención en salud de buena calidad a los usuarios, respecto al manual presentado, este debe ser entendido como una primera aproximación en cuanto a la gestión del Talento Humano por competencias dentro de todos los procesos del Hospital y el manual ha sido desarrollado pensando en el requerimiento del Hospital en cuanto a la generación de valor agregado para los usuarios y finalmente como un factor clave para la generación de ventajas competitivas y sostenibles en el tiempo.

Con respecto a la primera hipótesis específica los resultados detectados mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.667**, el que el SPSS 22 lo interpreta como una correlación significativa al nivel

de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: La innovación se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016. Un resultado similar es la tesis internacional de Montoya (2013) en su investigación también formuló una hipótesis, recolectó datos con los cuales se procederá a organizarlos, compararlos e interpretarlos con la finalidad de elaborar un informe final con los resultados obtenidos, las técnicas de investigación utilizadas son la entrevista, la encuesta, la muestra de estudio fue de 80 profesionales y 300 usuarios, finalmente concluyó que la población atendida considera que es deficiente la atención en el centro de salud, y que se puede mejorar aumentando el número de médicos o mejorando el desempeño de los profesionales que laboran en el lugar, por este motivo el estudio planteo como posible solución aplicar un modelo de gestión del talento humano para el mencionado centro de salud, como respuesta a la ineficiente gestión del talento humano que influye en la calidad del servicio de la entidad.

Con respecto a la segunda hipótesis específica los resultados detectados mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.813**, el que el SPSS 22 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: El trabajo en equipo se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016. Un resultado similar es la tesis internacional de Reinoso (2015) coincidimos con aplicar el diseño de investigación que fue descriptivo-correlacional, el instrumento fue un cuestionario validado por juicio de expertos, finalmente concluyó que el Departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro, se ha reestructurado por varias oportunidades según las normativas vigentes, pero no cuenta con un modelo de gestión por competencias del talento humano que se oriente al cumplimiento objetivos institucionales y aún menos de

las políticas públicas establecidas como normativas, la estructura organización del departamento de enfermería es obsoleta, pues es funcional y no en procesos provocando un estancamiento en la gestión y en desarrollo de actividades planificadas, la actual administración del sistema de gestión del talento humano en el departamento de enfermería posee limitaciones ya que no se encuentra estructurado en base a competencias sino más bien a criterios, careciendo de herramientas de gestión que permita satisfacer las necesidades de los clientes tanto internos como externos, cada uno de los servidores (as) y trabajadores (as) del departamento de enfermería se han creado políticas y competencias, de acuerdo a su experiencia para desempeñar sus funciones, las mismas que no responde a una gestión adecuada por parte del personal y el personal de enfermería no cuenta con capacitación continua, las capacitaciones que tienen son más bien de carácter técnico, pero no enfocadas al servicio y al desarrollo de sus competencias, por este motivo las personas que hacen uso del Hospital no se encuentran satisfechas, los usuarios del Hospital Básico Píllaro no se encurtan satisfechos con la atención que reciben por parte del personal de enfermería, pues no cumplen con sus expectativas, no les ayudan a resolver los problemas de salud y su atención no es oportuna, el departamento de enfermería careces de un sistema de evaluación y seguimiento de desempeño del personal con relación al servicio que presta a la ciudadanía, lo que ocasiona que el servicio no mejore.

Con respecto a la tercera hipótesis específica los resultados detectados mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.868**, el que el SPSS 22 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: La responsabilidad en el trabajo se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016. Un resultado similar es la tesis nacional de Reinoso (2015) concluyó que el Departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro, se ha reestructurado por varias oportunidades según las normativas vigentes, pero no

cuenta con un modelo de gestión por competencias del talento humano que se oriente al cumplimiento objetivos institucionales y aún menos de las políticas públicas establecidas como normativas, la estructura organización del departamento de enfermería es obsoleta, pues es funcional y no en procesos provocando un estancamiento en la gestión y en desarrollo de actividades planificadas, la actual administración del sistema de gestión del talento humano en el departamento de enfermería posee limitaciones ya que no se encuentra estructurado en base a competencias sino más bien a criterios, careciendo de herramientas de gestión que permita satisfacer las necesidades de los clientes tanto internos como externos, cada uno de los servidores (as) y trabajadores (as) del departamento de enfermería se han creado políticas y competencias, de acuerdo a su experiencia para desempeñar sus funciones, las mismas que no responde a una gestión adecuada por parte del personal y el personal de enfermería no cuenta con capacitación continua, las capacitaciones que tienen son más bien de carácter técnico, pero no enfocadas al servicio y al desarrollo de sus competencias, por este motivo las personas que hacen uso del Hospital no se encuentran satisfechas, los usuarios del Hospital Básico Píllaro no se encurtan satisfechos con la atención que reciben por parte del personal de enfermería, pues no cumplen con sus expectativas, no les ayudan a resolver los problemas de salud y su atención no es oportuna, el departamento de enfermería careces de un sistema de evaluación y seguimiento de desempeño del personal con relación al servicio que presta a la ciudadanía, lo que ocasiona que el servicio no mejore.

Respecto a la estadística descriptiva en la variable 1 Gestión del talento humano presenta un 48.8% (83) encuestados manifestaron estar muy de acuerdo que la gestión del talento humano es buena porque la mismas personas se esfuerzan por mejorar sus conocimientos y habilidades pero el Hospital no valora al recurso humano y en la variable 2 desempeño organizacional el 47.6% (81) de encuestados manifestaron que el desempeño organizacional no es óptimo porque el hospital no aporta instrumentos como capacitación constante con temas que se requieren en la actualidad, no genera trabajo en equipo, en consecuencia la productividad y efectividad no es eficiente, finalmente se coincidió con el estudio

de Gómez (2015) concluyó que el nivel de conocimiento que predomina en los internos de enfermería de una Universidad Nacional respecto a las responsabilidades éticas es alto, y el nivel de conocimiento que predomina en cuanto a las responsabilidades legales es medio con tendencia a bajo.

V. Conclusiones

Primera. Podemos concluir que el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.893**, el que el SPSS 22 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: *(La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016).*

En la actualidad el director y jefes del Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, no toman conciencia de la importancia y la valoración del talento humano, no se potencia las habilidades y conocimientos para así obtener mejores resultados y mejorar el desempeño organizacional.

Segunda. Podemos concluir que el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.667**, el que el SPSS 22 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: *(La innovación se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016).* Los trabajadores en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud desconocen las bondades de la innovación por lo mismo de su complicado horario de trabajo y los jefes que no incentivan que el trabajador pueda colaborar en los planes, toma de decisiones de la entidad, limitando la creatividad de los trabajadores.

Tercera. Podemos concluir que el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.813**, el que el SPSS 22 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01

y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: *(El trabajo en equipo se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016)*. Cada trabajador realiza labores y a pesar de las limitaciones de recursos entrega lo mejor de sí como profesional, pero no se trabaja en equipo, cada trabajador logra sus objetivos y metas por su cuenta, sin apoyo de un compañero, por falta de interrelación, empatía, sumado a que el jefe del área carece de una comunicación eficaz, falta de liderazgo y no fomenta el trabajo en equipo.

Cuarta. Según los resultados obtenidos para comprobar la tercera hipótesis específica se ha obtenido que el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.868**, el que el SPSS 22 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: *(La responsabilidad en el trabajo se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016)*. Los trabajadores del Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud en la gran mayoría no logra alcanzar los objetivos propuestos, no por falta de responsabilidad, más bien por las limitaciones de recursos, falta de personal, y un ambiente laboral optimo, son causas que generan la poca eficiencia y se ve reflejado en la responsabilidad.

VI. Recomendaciones

Primera. Se recomienda a ESSALUD la mejora del presupuesto para el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, para la mejora de la infraestructura, mejorando las áreas, zonas húmedas, mejores equipos para generar una mejor ventilación, minimizar ruidos, adquisición de insumos para los pacientes como camas nuevas, recursos logísticos y equipos tecnológicos, recurso humano y mejorar los programas de capacitación con temas atractivos y personal externo calificado.

Segunda. Se recomienda al director del Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016, que junto al área de recursos humanos, y jefes directos de cada área, seleccionen mediante evaluaciones del desempeño los trabajadores que tienen la mayor productividad aun con las limitaciones tangibles, logísticas, tecnológicas, que cuenta el Hospital para capacitarlos con temas de salud con mayor demanda, tener conocimiento de sus necesidades para mejorar su trabajo y sobre todo que sienta el respaldo del Hospital mediante su director y jefes que son parte del equipo de trabajo.

Tercera. Se recomienda a los jefes de cada área del Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, un mejor dialogo y comunicación con su personal a cargo para generar y motivar la innovación del personal y que sean escuchadas sus propuestas de mejora y ser ejecutadas, porque ellos son los que día a día conocen la real problemática del Hospital.

Cuarta. Se recomienda del Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, promover mediante charlas de integración y actividades recreativas y deportivas que el personal de salud sociabilicen y se integren, que todos forma parte de un equipo de trabajo y que juntos es más factible conseguir las metas del Hospital hacia la mejora del desempeño organizacional y la calidad de servicio del paciente.

VII. Referencias

- Aguilar, A. (2005). *Capacitación y Desarrollo del Personal*. México D.F.: Editorial Limusa.
- Barrios, R. (2009). *Motivación, satisfacción y desempeño organizacional en profesionales de enfermería*. (Tesis doctoral). Universidad de Deusto, España.
- Bernandez, M. (2007). *Conceptos y herramientas para la mejora, creación e incubación de nuevas organizaciones Desempeño Organizacional*. Estados Unidos: Editorial AuthorHouse.
- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. Traducción José Real Gutiérrez.
- Calcina, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012*. (Tesis de especialización). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Carrasco D. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Perú: Cedeprim-Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Correa, N. y Zea, M. (2011). *Manual de competencias para el talento humano asistencial de la ESE hospital San Rafael del Municipio de Jericó, basado en el direccionamiento estratégico*. (Tesis de especialización). Universidad de Medellín, Colombia.
- Davenport, T, y Prusak L. (2001). *Conocimiento en acción: Cómo las organizaciones manejan lo que saben*. Buenos Aires: Pearson Educación.

- De la Garza, J., Morales, B. y Gonzales, B. (2013). *Análisis estadístico multivariante*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Díaz, I. y Gaviria, K. (2013). *Estrés y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto Abril-Julio 2013*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Martín, Perú.
- Feldman, S. (2006). *Desarrollo psicológico a través de la vida*. México: Prentice Hall
- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad y productividad*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill
- Ibáñez, M. (2010). *Administración de recursos humanos de la empresa*. Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración, una perspectiva global*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo*. Colombia: Ecoe ediciones.
- Moya, L. y Rodríguez, J. (2012). La Gestión del talento humano como herramienta competitiva para el desarrollo del capital intelectual. *Revista Electrónica Produçãoem Foco*, 2(1).
- Montoya, E. (2013). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio del centro de salud área 1 DE Santa Elena año 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador.

- Ortiz, F. y García, M. (2000). *Metodología de la investigación el proceso y sus técnicas*. México: Editorial Limusa S.A.
- Ramírez, A., Ampa, I. y Ramírez, K. (2007). *Tecnología de la investigación*. Perú: Editorial Moshera SRL.
- Reinoso, M. (2015). *Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del hospital Básico Píllaro*. (Tesis de magister). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. España: Editorial Pearson Education Inc.
- Sánchez, S., (2010). *Metodología: El Curso*. Perú: CEDEPRIM- Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Saavedra, M. (2012). *El Diseño Organizacional y el Potencial Humano del Clima Organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Max Arias Schreiber del distrito de La Victoria en Noviembre-Diciembre del 2012*. (Tesis de magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres, Perú.

Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar Proyectos de Investigación Científica (Cuantitativa, cualitativa y mixta)*. Perú: Editorial San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván.

Vásquez, A. (2008). "Gestión de Talento Humano". Venezuela: Overblog.
Recuperado de <http://google.over-blog.es/article-28524229.html>

Anexos

Anexo A. Artículo Científico

1. TÍTULO

Gestión del talento humano y el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016

2. AUTOR

Br. José Reyes del Aguila Torres

3. RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar como la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016. Se formuló la hipótesis científica: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016. Metodológicamente, se enmarcó en el tipo básico, nivel correlacional, con un diseño no experimental transversal. El método fue el hipotético-deductivo, porque se observó al problema, se formuló las hipótesis y se realizó la prueba oportuna. La muestra fue de 170 profesionales del el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016. En relación a la instrumentalización, se formuló dos instrumentos de recolección de datos y ambos han pasado por los filtros correspondientes, en la variable 1 con 18 ítems y en la variable 2 con 16 ítems con 5 alternativas de respuestas. Los resultados de la investigación, se realizó mediante el análisis descriptivo de las variables y el análisis inferencial para conocer el nivel de correlación mediante la prueba de Rho de Spearman, contestando de esta manera a los problemas, verificando el cumplimiento de los objetivos y rechazando la hipótesis nula. Se llegó a la conclusión existe una correlación alta de 0.893 entre las variables gestión del talento humano y desempeño organizacional.

4. PALABRAS CLAVE

Gestión del talento humano, desarrollo organizacional.

5. ABSTRACT

The general objective of the research work was to determine how human talent management is related to organizational performance in Hospital II - I Aurelio Díaz Ufano and Peral EsSalud, in 2016. The scientific hypothesis was formulated: Human talent management is significantly related to organizational performance in Hospital II - I Aurelio Díaz Ufano and Peral EsSalud, in 2016. Methodologically, it was framed in the basic type, correlational level, with a design non experimental cross-sectional study. The method was hypothetico - deductive, because the problem was observed, the hypotheses were formulated and the test was carried out in a timely manner. The sample consisted of 170 professionals from Hospital II - I Aurelio Díaz Ufano and Peral EsSalud, in 2016. In relation to instrumentalization, two data collection instruments have been formulated and both have passed through the corresponding filters, in variable 1 With 18 items and in variable 2 with 16 items with 5 alternative answers. The results of the investigation, was carried out by means of the descriptive analysis of the variables and the inferential analysis to know the level of correlation by Spearman's Rho test., thus answering the problems, verifying the fulfillment of the objectives and rejecting the null hypothesis. It was concluded that there is a high correlation of 0.893 between the variables of human talent management and organizational performance.

6. KEY WORDS

Human talent management, organizational development.

7. INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano se fundamentó teóricamente con Ibáñez (2011) indicando que la gestión del talento humano es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano; todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización; en beneficio de la propia organización y del país en general.

Respecto a la gestión del talento humano, Moya y Rodríguez (2012) destacaron que dicha gestión es el conjunto de decisiones y acciones directivas del ámbito organizacional, que influyen en las personas y en la implementación de estrategias organizacionales; afectando emocional y psicológicamente tanto al personal que actúa como proveedor interno o externo de servicios, es en esta instancia donde radica la necesidad de seguir un proceso sistemático para la toma de decisiones y una adecuada planificación para la ejecución de las mismas.

Davenport (2001) la gestión del talento humano considera a las personas:

Como seres humanos: porque están equipados de personalidad propia profundamente diferentes entre sí. Poseen conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales. Son personas y no solamente recursos de organización.

Como activadores inteligentes de los recursos organizacionales: son los componentes impulsores de la organización, capaces de brindar inteligencia, talento y aprendizajes en su constante transformación y competitividad en un mundo de cambios y retos. Las personas son fuente de impulso propio que dinamiza la organización y no agentes pasivos, inertes y estáticos.

Como socios de la organización: porque son capaces de guiar a la excelencia y al éxito. Como socios, las personas ponen en la organización esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, deber, riesgos, etc. Con la esperanza de recibir reposición de estas inversiones: salarios, incentivos, financieros, crecimiento profesional, carrera, etc.

Cualquier inversión solo se justifica cuando trae un retorno razonable. En la medida en que el retorno sea gratificante y sostenido, la tendencia será mantener o aumentar la inversión. De ahí la reciprocidad de la interacción de personas y

organizaciones, así como la autonomía de las personas. Las personas son socias activas de la organización y no solo sujetos pasivos.

En relación a Gutiérrez (2014) el trabajo en equipo es la estrategia que busca promover el desarrollo de determinadas tareas en la empresa mediante grupos de empleados que colaboran e interactúan para lograr un objetivo y en donde las personas aportan actividades, habilidades y conocimientos que con frecuencia son complementarios.

El desempeño organizacional se fundamentó teóricamente según Robbins y Coulter (2010) quien la definió como los resultados acumulados de todas las actividades laborales dentro de la organización. Es un concepto multifacético, pero los gerentes necesitan entender los factores que contribuyen al desempeño organizacional.

Para Bernandez (2007), desde el punto de vista de la mejora del desempeño organizacional, debemos combinar tres puntos de vista, ya que la performance organizacional depende tanto de factores internos (racionales o informales) como también de factores externos (clientes, mercado, tecnología, alianzas y competencias).

La teoría organizacional, por tanto, estudia tanto el funcionamiento interno de las organizaciones como su funcionamiento externo, en relación con el ambiente en que operan.

8. METODOLOGÍA

La investigación de tipo básica, es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad, no experimental, de corte transversal porque recopilan datos en un momento único, se usó del enfoque cuantitativo, porque considera como objeto y campos de investigación solo los hechos o

fenómenos observables, susceptibles de medición y adopta el método hipotético-deductivo cuyos procedimientos son: la observación, la formulación de hipótesis y posteriormente la contrastación o prueba de hipótesis, finalmente la correlación de variables para conseguir el rigor del método científico. Por su naturaleza con variable cualitativa que están referidas a señalar cualidades que comprenden el dominio de la variable. Se usó de la estadística no paramétrica

9. RESULTADOS

Tabla 13

Correlación entre Gestión del Talento y el Desempeño organizacional

			Gestión del talento humano (agrupado)	Desempeño organizacional (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión del Talento humano (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,893**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	170	170
	Desempeño organizacional (agrupado)	Coeficiente de correlación	,893**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	170	170

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

Tabla 14

Correlación no paramétrica entre Innovación y Desempeño organizacional

			Innovación (agrupado)	Desempeño organizacional (agrupado)
Rho de Spearman	Innovación (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,667**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	170	170
	Desempeño organizacional (agrupado)	Coeficiente de correlación	,667**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	170	170

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

Tabla 15

Correlación no paramétrica entre Trabajo en equipo y Desempeño organizacional

			Trabajo (agrupado)	Desempeño organizacional (agrupado)
Rho de Spearman	Trabajo en equipo (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,813**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	170	170
	Desempeño organizacional (agrupado)	Coeficiente de correlación	,813**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	170	170

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

Tabla 16

Correlación no paramétrica entre Responsabilidad en el trabajo y Desempeño organizacional

			Responsabilidad en el trabajo (agrupado)	Desempeño organizacional (agrupado)
Rho de Spearman	Responsabilidad en el trabajo (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,868**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	170	170
	Desempeño organizacional (agrupado)	Coeficiente de correlación	,868**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	170	170

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

10. DISCUSIÓN

La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016. Un resultado similar es la tesis internacional de Correa y Zea (2011) concluyó que es prioridad realizar una correcta y oportuna planeación dentro del marco de la gestión del Talento Humano dentro del Hospital San Rafael, para asegurar que siempre exista el personal idóneo y disponible, con las competencias adecuadas para entregar una atención en salud de buena calidad a los usuarios, respecto al manual presentado, este debe ser entendido como una primera aproximación en cuanto a la gestión del Talento Humano por competencias dentro de todos los procesos del Hospital y el manual ha sido desarrollado pensando en el

requerimiento del Hospital en cuanto a la generación de valor agregado para los usuarios y finalmente como un factor clave para la generación de ventajas competitivas y sostenibles en el tiempo.

11. CONCLUSIÓN

Podemos concluir que el resultado obtenido del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.893**, el que el SPSS 22 lo interpreta como una correlación significativa al nivel de 0,01 y el sigma (bilateral) es de 0,000 el mismo que es menor al parámetro teórico de 0,05 o 5,00% lo que nos permite afirmar que la hipótesis alterna se cumple entonces: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

En la actualidad el director y jefes del Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, no toman conciencia de la importancia y la valoración del talento humano, no se potencia las habilidades y conocimientos para así obtener mejores resultados y mejorar el desempeño organizacional.

11. REFERENCIA

- Bernandez, M. (2007). *Conceptos y herramientas para la mejora, creación e incubación de nuevas organizaciones Desempeño Organizacional*. Estados Unidos: Editorial AuthorHouse.
- Davenport, T., Prusak, L. (2001). *Conocimiento en acción: Cómo las organizaciones manejan lo que saben*. Buenos Aires: Pearson Educación.
- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad y productividad*. México: McGraw-Hill.
- Ibáñez, M. (2010). *Administración de recursos humanos de la empresa*. Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Moya L., y Rodríguez, J. (2012). La Gestión del talento humano como herramienta competitiva para el desarrollo del capital intelectual. *Revista Electrónica Produçãoem Foco*, 2(1).
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. España: Editorial Pearson Education Inc.

Anexo B. Matriz de consistencia

Gestión de del Talento Humano y el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																				
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la innovación y el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre el trabajo en equipo y el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la responsabilidad en el trabajo y el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar como la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar qué relación existe entre la innovación y el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.</p> <p>Determinar qué relación existe entre el trabajo en equipo y el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.</p> <p>Determinar qué relación existe entre la responsabilidad en el trabajo y el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>La innovación se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.</p> <p>El trabajo en equipo se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.</p> <p>La responsabilidad en el trabajo se relaciona significativamente con el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.</p>	<p>Variable 1: Gestión del talento humano</p>																				
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Items</th> <th>Escala de valores</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>V1. Innovación</td> <td>-Ideas creativas -Canales de dialogo</td> <td>1,2, 3 4,5,6</td> <td>Ordinal</td> <td rowspan="3">(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>V2. Trabajo en equipo</td> <td>-Trabajo en armonía -Integración</td> <td>7, 8, 9 10, 11, 12</td> <td>Ordinal</td> </tr> <tr> <td>V3. Responsabilidad en el trabajo</td> <td>-Conciencia de responsabilidad laboral. -Concentración en las tareas</td> <td>13, 14, 15 16, 17, 18</td> <td>Ordinal</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Niveles y rangos	V1. Innovación	-Ideas creativas -Canales de dialogo	1,2, 3 4,5,6	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo	V2. Trabajo en equipo	-Trabajo en armonía -Integración	7, 8, 9 10, 11, 12	Ordinal	V3. Responsabilidad en el trabajo	-Conciencia de responsabilidad laboral. -Concentración en las tareas	13, 14, 15 16, 17, 18	Ordinal		
Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Niveles y rangos																			
V1. Innovación	-Ideas creativas -Canales de dialogo	1,2, 3 4,5,6	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo																			
V2. Trabajo en equipo	-Trabajo en armonía -Integración	7, 8, 9 10, 11, 12	Ordinal																				
V3. Responsabilidad en el trabajo	-Conciencia de responsabilidad laboral. -Concentración en las tareas	13, 14, 15 16, 17, 18	Ordinal																				
			<p>Variable 2. Desempeño organizacional</p>																				
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Items</th> <th>Escala de valores</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>V1. Productividad organizacional</td> <td>-Rendimiento laboral -Calidad laboral</td> <td>1,2, 3, 4 5,6, 7, 8</td> <td>Ordinal</td> <td rowspan="2">(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>V2. Efectividad organizacional</td> <td>-Eficiencia -Eficacia</td> <td>9, 10, 11, 12 13, 14, 15, 16</td> <td>Ordinal</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Niveles y rangos	V1. Productividad organizacional	-Rendimiento laboral -Calidad laboral	1,2, 3, 4 5,6, 7, 8	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo	V2. Efectividad organizacional	-Eficiencia -Eficacia	9, 10, 11, 12 13, 14, 15, 16	Ordinal						
Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Niveles y rangos																			
V1. Productividad organizacional	-Rendimiento laboral -Calidad laboral	1,2, 3, 4 5,6, 7, 8	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo																			
V2. Efectividad organizacional	-Eficiencia -Eficacia	9, 10, 11, 12 13, 14, 15, 16	Ordinal																				
<p>METODOLOGÍA Tipo de investigación : Básico Diseño: No experimental – transversal: correlacional. Método: Hipotético-Deductivo Alcance: Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral ESSALUD Población: 302 Muestra: 170 Muestreo: Probabilístico</p>																							

Anexo C. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"
"Año de la Lucha contra la Corrupción"



SOLICITO: Permiso para realizar encuesta a los
Pacientes en Centro Quirúrgico del
Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral

Señora Directora
YVONNE ROSARIO CHAVEZ PINO
Directora del Hospital II-1 Aurelio Díaz Ufano y Peral
Gerencia Red Desconcentrada Almenara

**ASUNTO: FACILIDADES PARA REALIZAR ENCUESTA EN EL HOSPITAL II-I
II AURELIO DIAZ UFANO Y PERAL- ESSALUD**

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarla cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que el suscrito se encuentra realizando Maestría de Gestión en los Servicio de Salud, por lo que solicito se me brinde las facilidades para realizar una encuesta de "GESTION DE TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL II-I AURELIO DIAZ UFANO Y PERAL -ESSALUD-AÑO 2016."

Agradeciendo su atención a la presente, quedo de usted.

Atentamente.



JOSE REYES DEL AGUILA TORRES
 DNI 06238463

San Juan de Lurigancho, 17 de Enero 2017

Prov. N°	334	DHADUYP-GRDA-ESSALUD-2017
GERENCIA DE RED DESCONCENTRADA ALMENARA		
DIRECCION		
HOSPITAL I AURELIO DIAZ UFANO Y PERAL		
Tramitado a:	Dr. Jose del Aguila	
Fecha:	24	de 01 del 2017
Informe	<input type="checkbox"/>	Proyecto de Carta <input type="checkbox"/>
Atención	<input type="checkbox"/>	Proyecto de Resolución <input type="checkbox"/>
Opinión	<input type="checkbox"/>	Conocimientos y Fines <input type="checkbox"/>
Autorizado	<input checked="" type="checkbox"/>	Difusión <input type="checkbox"/>
Archivo	<input type="checkbox"/>	Coordinar <input type="checkbox"/>
FIRMA		

NIT: 0593-2016-1098



Dra. YVONNE CHAVEZ PINO
 DIRECTORA
 C.M.P. 23247
 HOSPITAL AURELIO DIAZ UFANO Y PERAL
 GERENCIA RED DESCONCENTRADA ALMENARA


Anexo D. Instrumento de medición de la variable 1

Gestión del talento humano

El cuestionario que a continuación se presenta es tiene como objetivo principal obtener información sobre la gestión del talento humano en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Items	codificación				
		1	2	3	4	5
1	Se caracteriza por poseer una gran capacidad natural para el aprendizaje					
2	Se caracteriza por sus decisiones, opiniones y pensamientos sensatos y atinados.					
3	El tiempo que tarda en incorporar nuevos conocimientos tiende a ser largo y de baja productividad.					
4	Tiene la habilidad para sacar adelante el trabajo encomendado aún cuando se le presenten situaciones problemáticas o desviaciones imprevistas.					
5	Se le dificulta el entendimiento e interpretación de estadísticas, informes y en general el manejo de información técnica.					
6	Existe un canal de dialogo entre usted y su jefe directo que reciba sus opiniones					
7	Se le dificulta seguir instrucciones y pedir ayuda					
8	Tiende a presentar reacciones físicas o enfermarse cuando los niveles de exigencia de su trabajo se elevan.					
9	¿Es relevante para el hospital los valores que posee el personal?					
10	¿Se efectúan trabajos en equipo en el hospital?					
11	Esta usted completamente integrado como personal en el hospital					
12	¿Recibe apoyo de sus compañeros ante un problema laboral?					
13	Es usted responsable en su labor					
14	Hace horas extras para cumplir su función					
15	Usted como profesional da el 100%					
16	Se concentra en sus labores					
17	La infraestructura es buena para que usted se concentre					
18	La relación con sus compañeros es buena y le permite concentrarse mejor en sus actividades					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.....

Instrumento de medición de la variable 2

Desempeño organizacional

El cuestionario que a continuación se presenta es tiene como objetivo principal obtener información sobre el desempeño organizacional en el Hospital II – I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016.

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	Codificación				
		1	2	3	4	5
1	La productividad en el hospital es muy buena debido a que la gestión está bien organizada, planeada y dirigida.					
2	Considera que su rendimiento laboral es optimo					
3	La falta de recursos limita su productividad					
4	La productividad laboral es demasiada y no está compensada realmente en lo económico					
5	El hospital se preocupa por la calidad laboral de sus trabajadores					
6	El hospital capacita constantemente a su personal para lograr mejorar la calidad laboral					
7	Da usted lo mejor como profesional para alcanzar la calidad laboral deseada					
8	Sus compañeros de trabajo no lo apoyan en mejorar la calidad laboral hacia los pacientes.					
9	Los objetivos en el hospital son siempre logrados gracias a que se planifica y se piensa antes de actuar					
10	Usted pone el mayor esfuerzo posible en su trabajo, inclusive hace más de lo que tiene que hacer.					
11	El personal de la empresa trabaja bajo la presión adecuada para lograr los objetivos.					
12	El trabajo está adecuadamente organizado en el hospital lo que permite ahorrar recursos, tiempo y dinero.					
13	La efectividad en la empresa puede mejorarse si se incrementa el apoyo tecnológico.					
14	Su desempeño, productividad y calidad de trabajo se ven menguados ante un cambio de su entorno					
15	Asisto puntualmente al Hospital.					
16	¿Se practica la promoción interna como un medio de motivación para los empleados?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.....

Anexo E. Validación de instrumento de la variable 1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 1: GESTION DEL TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Innovación							
01	Se caracteriza por poseer una gran capacidad natural para el aprendizaje	X		X		X		
02	Se caracteriza por sus decisiones, opiniones y pensamientos sensatos y atinados.	X		X		X		
03	El tiempo que tarda en incorporar nuevos conocimientos tiende a ser largo y de baja productividad.	X		X		X		
04	Tiene la habilidad para sacar adelante el trabajo encomendado aún cuando se le presenten situaciones problemáticas o desviaciones imprevistas.	X		X		X		
05	Se le dificulta el entendimiento e interpretación de estadísticas, informes y en general el manejo de información técnica.	X		X		X		
06	Existe un canal de dialogo entre usted y su jefe directo que reciba sus opiniones	X		X		X		
	Trabajo en equipo							
07	Se le dificulta seguir instrucciones y pedir ayuda	X		X		X		
08	Tiende a presentar reacciones físicas o enfermarse cuando los niveles de exigencia de su trabajo se elevan.	X		X		X		
09	¿Es relevante para el hospital los valores que posee el personal?	X		X		X		
10	¿Se efectúan trabajos en equipo en el hospital?	X		X		X		
11	Esta usted completamente integrado como personal en el hospital	X		X		X		
12	¿Recibe apoyo de sus compañeros ante un problema laboral?	X		X		X		
	Responsabilidad en el trabajo							
13	Es usted responsable en su labor	X		X		X		
14	Hace horas extras para cumplir su función	X		X		X		
15	Usted como profesional da el 100%	X		X		X		
16	Se concentra en sus labores	X		X		X		
17	La infraestructura es buena para que usted se concentre	X		X		X		
18	La relación con sus compañeros es buena y le permite concentrarse mejor en sus actividades	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: SEGUNDO R. SANCHEZ SODMAYOR

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN GESTION DE LA SALUD

10 de 06 del 2016

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]
 Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 1: GESTION DEL TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Innovación								
01	Se caracteriza por poseer una gran capacidad natural para el aprendizaje	X		X		X		
02	Se caracteriza por sus decisiones, opiniones y pensamientos sensatos y atinados.	X		X		X		
03	El tiempo que tarda en incorporar nuevos conocimientos tiende a ser largo y de baja productividad.	X		X		X		
04	Tiene la habilidad para sacar adelante el trabajo encomendado aún cuando se le presenten situaciones problemáticas o desviaciones imprevistas.	X		X		X		
05	Se le dificulta el entendimiento e interpretación de estadísticas, informes y en general el manejo de información técnica.	X		X		X		
06	Existe un canal de dialogo entre usted y su jefe directo que reciba sus opiniones	X		X		X		
Trabajo en equipo								
07	Se le dificulta seguir instrucciones y pedir ayuda	X		X		X		
08	Tiende a presentar reacciones físicas o enfermarse cuando los niveles de exigencia de su trabajo se elevan.	X		X		X		
09	¿Es relevante para el hospital los valores que posee el personal?	X		X		X		
10	¿Se efectúan trabajos en equipo en el hospital?	X		X		X		
11	Esta usted completamente integrado como personal en el hospital	X		X		X		
12	¿Recibe apoyo de sus compañeros ante un problema laboral?	X		X		X		
Responsabilidad en el trabajo								
13	Es usted responsable en su labor	X		X		X		
14	Hace horas extras para cumplir su función	X		X		X		
15	Usted como profesional da el 100%	X		X		X		
16	Se concentra en sus labores	X		X		X		
17	La infraestructura es buena para que usted se concentre	X		X		X		
18	La relación con sus compañeros es buena y le permite concentrarse mejor en sus actividades	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. PAUL PÉREZ LOZANO DNI: 07534379

Especialidad del validador: METODOLÓGICO / ESTADÍSTICO / INVESTIGADOR

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de 06 del 2016

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 1: GESTION DEL TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Innovación								
01	Se caracteriza por poseer una gran capacidad natural para el aprendizaje	X		X		X		
02	Se caracteriza por sus decisiones, opiniones y pensamientos sensatos y atinados.	X		X		X		
03	El tiempo que tarda en incorporar nuevos conocimientos tiende a ser largo y de baja productividad.	X		X		X		
04	Tiene la habilidad para sacar adelante el trabajo encomendado aún cuando se le presenten situaciones problemáticas o desviaciones imprevistas.	X		X		X		
05	Se le dificulta el entendimiento e interpretación de estadísticas, informes y en general el manejo de información técnica.	X		X		X		
06	Existe un canal de dialogo entre usted y su jefe directo que reciba sus opiniones	X		X		X		
Trabajo en equipo								
		Si	No	Si	No	Si	No	
07	Se le dificulta seguir instrucciones y pedir ayuda	X		X		X		
08	Tiende a presentar reacciones físicas o enfermarse cuando los niveles de exigencia de su trabajo se elevan.	X		X		X		
09	¿Es relevante para el hospital los valores que posee el personal?	X		X		X		
10	¿Se efectúan trabajos en equipo en el hospital?	X		X		X		
11	Esta usted completamente integrado como personal en el hospital	X		X		X		
12	¿Recibe apoyo de sus compañeros ante un problema laboral?	X		X		X		
Responsabilidad en el trabajo								
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Es usted responsable en su labor	X		X		X		
14	Hace horas extras para cumplir su función	X		X		X		
15	Usted como profesional da el 100%	X		X		X		
16	Se concentra en sus labores	X		X		X		
17	La infraestructura es buena para que usted se concentre	X		X		X		
18	La relación con sus compañeros es buena y le permite concentrarse mejor en sus actividades	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Mario Sánchez Camargo DNI: 10286394

Especialidad del validador: Estadístico

...18...de...06...del 20...16

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación de instrumentos de la variable 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Nº	Enunciado de la afirmación	Siempre	Frecuentemente	A veces	Raramente	Nunca
01	La gestión está bien organizada, planeada y dirigida.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02	Considera que su rendimiento laboral es óptimo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03	La falta de recursos limita su productividad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04	La productividad laboral es demasiada y no está compensada realmente en lo económico	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05	El hospital se preocupa por la calidad laboral de sus trabajadores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06	El hospital capacita constantemente a su personal para lograr mejorar la calidad laboral	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07	Da usted lo mejor como profesional para alcanzar la calidad laboral deseada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08	Sus compañeros de trabajo no lo apoyan en mejorar la calidad laboral hacia los pacientes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Efectividad organizacional	Si	No	Si	No	Si
09	Los objetivos en el hospital son siempre logrados gracias a que se planifica y se piensa antes de actuar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Usted pone el mayor esfuerzo posible en su trabajo, inclusive hace más de lo que tiene que hacer.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	El personal de la empresa trabaja bajo la presión adecuada para lograr los objetivos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	El trabajo está adecuadamente organizado en el hospital lo que permite ahorrar recursos, tiempo y dinero.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	La efectividad en la empresa puede mejorarse si se incrementa el apoyo tecnológico.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Su desempeño, productividad y calidad de trabajo se ven menguados ante un cambio de su entorno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Asisto puntualmente al Hospital.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	¿Se practica la promoción interna como un medio de motivación para los empleados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



ESCUELA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Productividad organizacional								
01	La productividad en el hospital es muy buena debido a que la gestión está bien organizada, planeada y dirigida.	✓		✓		✓		
02	Considera que su rendimiento laboral es óptimo	✓		✓		✓		
03	La falta de recursos limita su productividad	✓		✓		✓		
04	La productividad laboral es demasiada y no está compensada realmente en lo económico	✓		✓		✓		
05	El hospital se preocupa por la calidad laboral de sus trabajadores	✓		✓		✓		
06	El hospital capacita constantemente a su personal para lograr mejorar la calidad laboral	✓		✓		✓		
07	Da usted lo mejor como profesional para alcanzar la calidad laboral deseada	✓		✓		✓		
08	Sus compañeros de trabajo no lo apoyan en mejorar la calidad laboral hacia los pacientes.	✓		✓		✓		
Efectividad organizacional								
09	Los objetivos en el hospital son siempre logrados gracias a que se planifica y se piensa antes de actuar	✓		✓		✓		
10	Usted pone el mayor esfuerzo posible en su trabajo, inclusive hace más de lo que tiene que hacer.	✓		✓		✓		
11	El personal de la empresa trabaja bajo la presión adecuada para lograr los objetivos.	✓		✓		✓		
12	El trabajo está adecuadamente organizado en el hospital lo que permite ahorrar recursos, tiempo y dinero.	✓		✓		✓		
13	La efectividad en la empresa puede mejorarse si se incrementa el apoyo tecnológico.	✓		✓		✓		
14	Su desempeño, productividad y calidad de trabajo se ven menguados ante un cambio de su entorno	✓		✓		✓		
15	Asisto puntualmente al Hospital.	✓		✓		✓		
16	¿Se practica la promoción interna como un medio de motivación para los empleados?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

#hay suficiencia

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

 Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: DR. PAUL ROBERTO LOZANO DNI: 07537379

 Especialidad del validador: METODOLÓGICO / ESTADÍSTICO / INVESTIGADOR
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de 06 del 2016

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Productividad organizacional								
01	La productividad en el hospital es muy buena debido a que la gestión está bien organizada, planeada y dirigida.	✓		✓		✓		
02	Considera que su rendimiento laboral es óptimo	✓		✓		✓		
03	La falta de recursos limita su productividad	✓		✓		✓		
04	La productividad laboral es demasiada y no está compensada realmente en lo económico	✓		✓		✓		
05	El hospital se preocupa por la calidad laboral de sus trabajadores	✓		✓		✓		
06	El hospital capacita constantemente a su personal para lograr mejorar la calidad laboral	✓		✓		✓		
07	Da usted lo mejor como profesional para alcanzar la calidad laboral deseada	✓		✓		✓		
08	Sus compañeros de trabajo no lo apoyan en mejorar la calidad laboral hacia los pacientes.	✓		✓		✓		
Efectividad organizacional								
09	Los objetivos en el hospital son siempre logrados gracias a que se planifica y se piensa antes de actuar	✓		✓		✓		
10	Usted pone el mayor esfuerzo posible en su trabajo, inclusive hace más de lo que tiene que hacer.	✓		✓		✓		
11	El personal de la empresa trabaja bajo la presión adecuada para lograr los objetivos.	✓		✓		✓		
12	El trabajo está adecuadamente organizado en el hospital lo que permite ahorrar recursos, tiempo y dinero.	✓		✓		✓		
13	La efectividad en la empresa puede mejorarse si se incrementa el apoyo tecnológico.	✓		✓		✓		
14	Su desempeño, productividad y calidad de trabajo se ven menguados ante un cambio de su entorno	✓		✓		✓		
15	Asisto puntualmente al Hospital.	✓		✓		✓		
16	¿Se practica la promoción interna como un medio de motivación para los empleados?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Mario Sánchez Camargo DNI: 10286394

Especialidad del validador: Estadístico

18 de 06 del 2016

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo F. Prueba piloto confiabilidad del instrumento

Aplicada al Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud en el mes de Noviembre 2016.

Base de datos de la Variable 1: Gestión del talento humano

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	1	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3
2	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3
4	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3
5	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4
6	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3
7	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	5	4	4	4
8	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4
9	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
11	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	5	5	3	4
12	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2
13	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	3	4	3	4
14	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1
15	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2
16	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4	4	4	2	4
17	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3
18	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3
19	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3
20	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4
21	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3
22	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	5	4	4	4
23	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4
24	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
26	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	5	5	3	4
27	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2
28	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	3	4	3	4
29	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1
30	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2
31	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4	4	4	2	4
32	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3
33	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3
34	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3

35	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4
36	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3
37	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	5	4	4	4
38	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4
39	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
41	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	5	5	3	4
42	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2
43	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	3	4	3	4
44	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1
45	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2
46	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4	4	4	2	4
47	1	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3
48	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3
49	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3
50	1	2	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4

Tabla 17

Prueba piloto de la confiabilidad de la variable 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	18

Base de datos de la Variable 2: Desempeño organizacional

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	1	2	1	1	2	5	1	4	3	1	3	2	3	3	4	3
2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	4	5	3	1
3	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1
4	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	3	3	1	1
5	2	5	2	3	2	1	1	1	3	1	2	2	5	5	4	2
6	3	3	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	3	3	1	1
7	2	5	1	2	2	1	5	4	5	4	4	2	5	3	5	1
8	5	5	3	3	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2
9	1	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2
11	4	5	1	1	3	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1
12	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
13	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1
14	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1
15	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	5	2	2
16	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	4	5	1
17	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	4	5	3	1
18	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1
19	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	3	3	1	1
20	2	5	2	3	2	1	1	1	3	1	2	2	5	5	4	2
21	3	3	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	3	3	1	1
22	2	5	1	2	2	1	5	4	5	4	4	2	5	3	5	1
23	5	5	3	3	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2
24	1	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2
26	4	5	1	1	3	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1
27	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
28	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1
29	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1
30	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	5	2	2
31	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	4	5	1
32	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	4	5	3	1
33	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1
34	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	3	3	1	1
35	2	5	2	3	2	1	1	1	3	1	2	2	5	5	4	2
36	3	3	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	3	3	1	1
37	2	5	1	2	2	1	5	4	5	4	4	2	5	3	5	1
38	5	5	3	3	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2
39	1	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2
41	4	5	1	1	3	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1

42	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
43	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1
44	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1
45	4	2	2	2	3	4	2	1	1	2	3	2	2	5	1	1
46	4	2	2	2	2	4	2	4	4	5	2	2	4	4	4	4
47	1	2	3	3	3	4	2	1	2	3	4	2	4	5	1	2
48	1	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2
49	1	2	1	2	3	5	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1
50	1	2	1	1	4	5	2	1	4	4	2	2	5	5	1	4

Tabla 18

Prueba piloto de la confiabilidad de la variable 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	16



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Mario Rodolfo Sánchez Camargo, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "Gestión del Talento Humano y el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016" del estudiante José Reyes Del Águila Torres y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 23% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 04 de febrero del 2017

Mario Rodolfo Sánchez Camargo

DNI: 40286394

Visualizador de Documentos de Turnitin - Google Chrome
 https://turnitin.com/idv?e=1&o=768168990&u=1052235522&lang=es&...
 Probar el nuevo Feedback Studio

GESTION DE LA SALUD originalidad para el: 30-May-2018 Roadmap Trabajo 5 de 16

Originality **Gestión del** turnitin **23%** SIMILAR 0.00

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión del talento humano y el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:
Eli. José Reyes del Aguila Torres

Resumen de Coincidencias

1	Entregado a Universidad Trabajo del estudiante	18%
2	docplayer.es Fuente de internet	1%
3	Entregado a Tecsup Trabajo del estudiante	1%
4	pt.scribd.com Fuente de internet	1%
5	www.repositorio.upse.edu Fuente de internet	1%

PAGINA: 1 DE 109 Visualizad...

Corrección de errores de Turnitin

file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Downloa

Gestión del Talento Humano y el desempeño organizacional en el Hospital II –I Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSalud, año 2016

INFORME DE ORIGINALIDAD

%23

INDICE DE SIMILITUD

%11

FUENTES DE INTERNET

%1

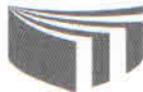
PUBLICACIONES

%22

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	%18
2	docplayer.es Fuente de internet	%1



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

del AGUILA TORRES JOSE REYES

D.N.I. : 06238463

Domicilio : JIRON FELIX MARCONI # 124 - STA CLARA - ATE

Teléfono : Fijo : 3562564 Móvil 961975280

E-mail : Jarde.lat.26@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

[x] Tesis de Post Grado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

del AGUILA TORRES JOSE REYES

Título de la tesis:

"GESTION DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL II-AURELIO DIAZ WAFNO Y PEROTE ESSALUD AÑO 2016

Año de publicación : 2017

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

[Handwritten signature]

Fecha :

31-07-2017



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

W. Lian Flores

Handwritten signatures and scribbles in blue ink.

FORMATO DE SOLICITUD

29-05-2018



SOLICITA:

SOLICITO VISTO BUENO PARA EMPOSTE

ESCUELA DE POSGRADO

Jose Reyes del Aguila Torres con DNI N° *06238463*
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en *Jrón Felipe Mafareti #124 DEMSA - Sto. Esp. - Are.*
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción *2015-I* del programa *MAESTRIA EN GESTION*
(Promoción) (Nombre del programa)

DE los SERVICIOS de la SALUD identificado con el código de matrícula N° *7000899381*
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

VISTO BUENO PARA EMPOSTE

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.



13 DIC. 2017

Lima *13* de *DICIEMBRE* de 2017

Handwritten signature of the applicant.
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. *TESIS ANILIADO*
- b. *COPIA DE RESOLUCION Directora*
- c. *COPIA DEL DICTAMEN*
- d. *COPIA DEL ACTO DE APROBACION*
- COPIA DEL TIRAJIN Y PONTALLON*

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: *961975287*
Email: *Jorge.la@26@hotmail.com*