



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión del talento humano y satisfacción del usuario interno de
una entidad pública de salud de Puente Piedra, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Omareda Vargas, Norma Martha (orcid.org/0000-0002-0776-5722)

ASESORA:

Dra. Campana Añasco de Mejía, Teresa de Jesús (orcid.org/0000-0001-9970-3117)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA:

Al todo poderoso por la oportunidad de cumplir mis sueños. A mi adorado hijo porque es mi esfuerzo y dedicación, dejarle como legado que si se puede. A mi familia porque siempre están a mi lado alentándome.

AGRADECIMIENTO:

A todos los involucrados que participaron, en este reto, con sus conocimientos y esmerada dedicación con esta nueva metodología, hasta el logro de mis objetivos que es en el desarrollo de mi tesis y culminar con éxito. A mis colegas de estudio por su entusiasmo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1: Distribución de frecuencia de la variable gestión del talento humano	15
Tabla 2: Distribución de frecuencia de las dimensiones de la gestión del talento humano	15
Tabla 3: Distribución de frecuencia de la variable satisfacción del usuario interno	16
Tabla 4: Distribución de frecuencia de las dimensiones de satisfacción del usuario interno	16
Tabla 5: Correlación entre la variable Gestión del Talento Humano y Satisfacción del usuario interno	17
Tabla 6: Correlación entre la dimensión proceso de integración y Satisfacción del usuario interno	18
Tabla 7: Correlación entre la dimensión proceso de organización y satisfacción del usuario interno	19
Tabla 8: Correlación entre la dimensión proceso de retención y Satisfacción del usuario interno	21
Tabla 9: Correlación entre la dimensión proceso de desarrollo y satisfacción del usuario interno	23
Tabla 10 Correlación entre la dimensión proceso de evaluación y satisfacción del usuario interno	24

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Diseño de investigación	11

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación de la gestión del talento humano y satisfacción del usuario interno en una entidad pública de salud de Puente Piedra, 2022.

Metodología de investigación fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y de estudio descriptivo correlacional, cuya muestra fue de 150 profesionales de la salud, conformado por nombrados, contratados, y terceros; la técnica para recolectar los datos fue la encuesta, y como instrumento se utilizó el cuestionario, para ambas variables; la confiabilidad del instrumento se calculó mediante el coeficiente alfa de Cronbach obteniendo un puntaje de ,882 para gestión del talento humano; y ,845 para satisfacción laboral, lo cual se otorga la categoría de fuerte confiabilidad.

Los resultados sobre gestión del talento humano fueron regulares al igual que la satisfacción. En conclusión, existe relación entre ambas variables con un (valor $p = ,000$ menor que $0,05$, y un Rho de Spearman de ,427**), directa media, es decir a mayor gestión del talento humano mayor satisfacción, por lo tanto, se acepta la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Gestión del talento humano, satisfacción del usuario interno, talento humano.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between human talent management and internal user satisfaction in a public health entity in Puente Piedra, 2022.

Research methodology was basic, with a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and descriptive correlational study, whose sample was 150 health professionals, made up of appointed, contracted, and third parties, the technique to collect the Data was the survey, and the questionnaire was used as an instrument. For both variables, the reliability of the instrument was calculated using Cronbach's alpha coefficient, obtaining a score of .882 for human talent management; and .845 for job satisfaction, which is awarded the category of strong reliability.

The results on human talent management were regular as well as satisfaction. In conclusion, there is a relationship between both variables with a (p value = .000 less than 0.05, and a Spearman's Rho of .427**), direct mean, that is, the greater the management of human talent, the greater the satisfaction, therefore, the study hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Keywords: *Human talent management, internal user satisfaction, human talen*

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, se otorga valor a la gestión del talento humano, para una buena toma de decisiones, el ser humano es un apoyo fundamental en los servicios de salud y en toda organización para su desarrollo y crecimiento; los trabajadores, además de ser profesionales, son personas con valores, sentimientos, que pueden poseer un talento especial, capaces de reaccionar y accionar que, ante cualquier problema, pueden tomar medidas correctivas dirigidas por la misión y visión que toda institución posee. Según La OMS (2006) refiere que, es la capacidad que tiene el ser humano en el área de la salud, asimismo incluye a todos los trabajadores remunerados y empleados en organizaciones, cuyo objetivo primordial es mejorar la salud (Molina et al., 2015, p.110). Los estados miembros del organismo andino de salud impulsan estrategias sobre gestión de recursos humanos, del cual realizaron un análisis, cuyo resultado destaca problemas en cuanto a la escasez e inapropiada distribución de los trabajadores, también problemas en cuanto a perfiles y competencias profesionales para el puesto adecuado, son realidades persistentes señala (Bustos et al., 2015).

En cuanto a la satisfacción de los trabajadores, Locke (1976) refiere que es un estado del grado emocional positivo y de placer, esta resulta de percepciones subjetivas de experiencias en el trabajo (Pérez y Fidalgo, 1990, p.1).

La satisfacción involucra; felicidad, alegría, motivación, compromiso y es transmitida con logros positivos para la institución, con buena calidad de servicio; sin embargo, a veces resulta difícil mantenerse en esa línea por el tema coyuntural que vivimos en nuestro país, como crisis en el sistema de salud, crisis política, económica, social. Tal es así en la investigación de Soto (2019, p.304) en su artículo manifestó que los hospitales del Ministerio de Salud están muy distantes del estándar de calidad recomendado, con muchas deficiencias como carencias de infraestructuras, falta de equipamiento, medicamentos, entre otros. Que además se confirma según consulta en el block del Ministerio de Economía y Finanzas Invierte.pe (2022) sobre el distrito de Puente Piedra, asciende el 100% de los hospitales con capacidad instalada inadecuada.

Según Maguiña (2020, p.1) detalla en su investigación en cuanto, a la situación sanitaria del Perú, que frente a esta crisis, covid-19 ha evidenciado de una forma cruda y real los centros hospitalarios como: hospitales o nosocomios antiguos, ausencia de instrumentos, laboratorios tecnológicos, camillas, ventiladores, profesionales especializados, profesionales de la salud con escasos sueldos, también agrega y enfatiza, la escasez de equipos para prevenir el riesgo biológico, ante una enfermedad altamente contagiosa y combatir a este nuevo virus.

En consecuencia, estas realidades sanitarias del Perú no favorecen en el desarrollo de compromiso y desarrollo para las instituciones, repercute en los gestores, y de igual manera, en todo el personal.

En el hospital se observa la falta de especialistas en gestión del talento humano, esto ocasiona falta de personal, sobre demanda de atención, poca permanencia del personal, que compromete la satisfacción de los colaboradores y que daña la cadena de atención de calidad a la población beneficiaria del sector, que, ante la incapacidad de gestionar adecuadamente al talento humano, se producen dificultades para su atención, por esta realidad se plantea la siguiente pregunta.

El Problema general es, ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y satisfacción del usuario interno de una entidad pública de salud de Puente Piedra, 2022?, y los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación entre la dimensión proceso de integración y satisfacción del usuario interno?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión proceso de organización y satisfacción del usuario interno?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión proceso de retención y satisfacción del usuario interno?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión proceso de desarrollo y satisfacción del usuario interno?; y ¿Cuál es la relación entre la dimensión proceso de evaluación y satisfacción del usuario interno?

Justificación Teórica, permitirá aportar conocimientos sobre la Gestión de talento humano y como repercute en la satisfacción del usuario interno, y establecer

un estado del arte actualizado sobre ambas variables. La justificación práctica permitirá a través del resultado tomar acciones en la gestión del talento humano más efectivo y eficiente para la satisfacción del personal. La justificación metodológica permitirá conformar el cuerpo de estudios actualizados en el tema y, por tanto, servirá a otras investigaciones sobre la temática.

Como objetivo general se tomará el: determinar la relación entre la gestión del talento humano y satisfacción del usuario interno de una entidad pública de salud de Puente Piedra, 2022. Como objetivos específicos, identificar la relación entre la dimensión proceso de integración y satisfacción del usuario interno; identificar la relación entre la dimensión proceso de organización y satisfacción del usuario interno; identificar la relación entre la dimensión proceso de retención y satisfacción del usuario interno; identificar la relación entre la dimensión proceso de desarrollo y satisfacción del usuario interno; e identificar la relación entre la dimensión proceso de evaluación y satisfacción del usuario interno.

Se contempla la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y satisfacción del usuario interno de una entidad pública de salud de Puente Piedra, 2022. Como hipótesis específicas son, existe relación significativa entre la dimensión proceso de integración y satisfacción del usuario interno; existe relación significativa entre la dimensión proceso de organización y satisfacción del usuario interno; existe relación significativa entre la dimensión proceso de retención sobre la satisfacción del usuario interno; existe relación significativa entre el proceso de desarrollo y satisfacción del usuario interno; y existe relación significativa entre la dimensión proceso de evaluación y satisfacción del usuario interno.

II. MARCO TEÓRICO

Los estudios a nivel nacional según los alcances de, Montoya (2021) mide la conexión de gestión del talento humano y el contentamiento laboral de un centro de salud en tiempo COVID-19. Concluye en su investigación la existencia de una correlación con valores elevados entre ambas variables.

Del mismo modo, el estudio de Candia (2018) cuya finalidad fue encontrar la influencia entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral, indica que las variables están relacionadas.

En la investigación de Daza (2017) el objetivo fue establecer la relación de gestión del talento humano y satisfacción laboral en el área de enfermería de neonatos del nosocomio de Lima, estableciendo como resultados relación positiva significativa. En la investigación de Carpio (2019) la finalidad fue establecer de qué forma se percibe la gestión del talento humano en la empresa de construcción de gasificación lo que resulta a mayor percepción mayor satisfacción.

En el estudio de Ávila (2018) se determinó de qué forma la gestión del talento humano está relacionado con la satisfacción de los empleados del hospital de Barranca, siendo el resultado para la primera variable 46,5% falta la realización de una buena gestión de reclutamiento; así también 48,3% el resultado fue deficiencia en la evaluación del desempeño de sus trabajadores; 39,8% no brinda o gestiona un ambiente de trabajo seguro; 50% no sienten o no perciben que las políticas del hospital son las adecuadas; 47% no sienten que tienen logros importantes en su trabajo. Conclusión se relaciona significativamente ambas variables.

Antecedentes internacionales, se presenta el estudio de investigación de Macias, et al. (2020) cuyo objetivo se centró en hallar de qué modo impacta la gestión del talento humano en la satisfacción de las personas que trabajan en construcción civil, los cuales los resultados se presentan así, sobre la dimensión de percepción general el 59,04% en desacuerdo, de la dimensión de motivación y reconocimiento el

32,13% en desacuerdo, en términos siguientes, la gestión del talento humano hace falta programas de motivación, 38,25% en la dimensión, área y ambiente de trabajo, cuyo resultado es indiferente; quiere decir la falta de compromiso a la institución y en la dimensión de formación e información, 33,73% muy en desacuerdo, se trata de la falta de claridad lo que la empresa espera de ellos lo que ocasiona una pérdida de tiempo al no saber con exactitud su labor en la empresa.

En el estudio de Santamaria et al. (2020) se correlaciona a la gestión del talento humano y su dominio en la satisfacción de los trabajadores en el ámbito de hoteles, según el análisis, en identificación en cuanto a conocimientos de la organización dentro del cual trabajan el resultado fue 28,6% respondieron en el nivel indiferente; en recursos de la organización; el resultado fue 32,38% en el nivel totalmente de acuerdo; así como en el análisis de satisfacción los resultados de condiciones de trabajo en relación a las partes intangibles fue 26,97% respondiendo en el nivel satisfecho; en recompensas equitativas, fue 29,39% respondiendo el nivel totalmente insatisfecho. En conclusión, hay influencia entre las variables.

La investigación que realizó Paredes y Bustamante (2021) Guayaquil, buscó establecer que conexión existe entre la gestión del talento humano y satisfacción laboral, cuya conclusión es, hay relación significativa positiva.

Según el estudio, Salazar (2018) el objetivo hallar la relación y dominio de la satisfacción laboral sobre el compromiso organizacional, el resultado fue 70.96% para satisfacción laboral, 69,91% para compromiso organizacional. En conclusión, existe adecuada y significativa relación con ambas variables.

La Gestión del talento humano, tiene un proceso de evolución, según Abril (2018) menciona a partir de la época de la industria clásica (1900–1950) en el cual informa que la administración de trabajadores surge a partir de las relaciones industriales basándose en leyes o normas y controles rígidos, aquella época era muy verticalizado; luego en la época de la industrialización moderna (1950–1990) empieza ya con el nombre de administración de recursos humanos del cual remarcó sobre las organizaciones para dirigir las empresas; y por último la época de la información

(1990–actual) en esta época aparece el nombre de gestión del talento humano que destaca y da realce al compromiso de motivación (p.23).

Se presentan diferentes definiciones sobre gestión del talento humano, según Chiavenato (2011) refiere a la administración de recursos humanos como un conjunto de actividades, las cuales se dan estos procesos como, la incorporación, estructura, detención, crecimiento y evaluación de los trabajadores, están íntimamente relacionados, todo cambio ejercerá influencia en los demás (p.100).

Según Vallejo (2016), la administración del talento humano, es una disciplina, un orden de procesos que busca la satisfacción en sus colaboradores, y para que logre estos propósitos, se necesita tener estructura organizada y el apoyo de todos los colaboradores en un esfuerzo coordinado (p.17).

Así también Abril (2018) conceptualiza la gestión del talento humano, que es definida como el grupo de procesos para la conducción de personas, estas incluyen, procesos de admisión (referida al reclutamiento y la selección), aplicación (es el desempeño), compensación, (referida al salario, recompensa), además desarrollo, mantenimiento y seguimiento (p.23).

En su artículo Alles (2007, p.33) menciona a Lynda Gratton en su obra estrategias de capital humano, profundiza al ser humano como parte de la empresa, destacando en la comprensión, en sus sueños, en sus aspiraciones, y esperanza; lo que quiere decir que no tan solo ve el progreso de la empresa, sino también toma en cuenta al ser humano como ser, no como recurso; dice la autora que esto es crear el alma de la empresa, también agrega que sin estas medidas puede desaparecer el compromiso y peor aún sin percatarse de ello.

Para Chiavenato, la gestión del talento humano se divide en las siguientes dimensiones: proceso de integración, esta etapa es para incorporar o incluir a nuevas personas en las organizaciones con sus características y competencias personales, en la etapa de reclutamiento la organización escoge a las personas que cumplen los

requisitos y la selección funciona como un filtro, se escoge al mejor candidato para el perfil del puesto Vallejo (2016, p.47-55); proceso de organización, es la etapa en la cual se diseñan las estructuras y actividades dentro de la organización para el desempeño de tareas, en un ambiente agradable, que de confianza y pueda aprender, que genere la creatividad e innovación, enmarcado en la puntualidad, productividad, calidad y atención al cliente Vallejo (2016, p.61); proceso de retención, son procesos que se dan las condiciones ambientales y psicológicas para la realización de las tareas laborales, que además se incluyen higiene, seguridad, calidad en sus bienestar personal, también interacciones sindicales Chiavenato (2009, p.440); proceso de desarrollo, en estos procesos se da el incremento de su carrera profesional, y personal que implica sus propias potencialidades, llegando al resultado de ser más competitivos Abril (2016, p.66); proceso de evaluación, es importante para la toma de decisiones, como ascensos, transferencias o despidos, además en esta base de datos de desempeños de evaluación del personal, servirá para determinar aumento de salario o recompensas Robbins (2009, p.595). estos procesos se da el incremento de su carrera profesional, y personal que implica sus propias potencialidades, llegando al resultado de ser más competitivos Abril (2016, p.66); proceso de evaluación, es importante para la toma de decisiones, como ascensos, transferencias o despidos, además en esta base de datos de desempeños de evaluación del personal, servirá para determinar aumento de salario o recompensas Robbins (2009, p.595).

Teorías que explican la gestión del talento humano, la teoría de Mc Gregor es muy estudiada y relacionada con el comportamiento humano en el trabajo, dejando buen aporte, describe dos modelos que difieren la forma de ver el trabajo en las organizaciones; la teoría "X" y teoría "Y" el primero es autocrático y el segundo democrático, es necesario aplicar y promover al estudio porque va a favorecer que los trabajadores se vuelvan activos, participativos de su labor a pesar de las dificultades; una gestión adecuada es muy importante para el logro y producción de una organización.

Chiavenato (2009, p.10), hace mención a dos teorías de McGregor, Teoría "X" trata de un concepto clásico, autocrática, impositiva y autoritaria, una relación jefe y

subordinado, verticalista en el cual el empleado obedece, es pasivo, prefiere ser dirigido, que tomar decisiones o dirigir, evitar responsabilidades lo más posible, no tiene ambición, no quieren los cambios, por lo que se hace necesario un control estricto. Y Teoría "Y": un nuevo concepto democrático, consultiva y participativa, el trato es más horizontal, los empleados ejercen mayor autocontrol, se autodirigen, las recompensas están en razón directa al compromiso que llegan a adquirir, asumen responsabilidades son más creativos, participativos y utilizan el ingenio, está en la mayoría de las personas que lo conforman; sin embargo, el valor intelectual del ser humano no es utilizado totalmente, pero puede lograrse.

Teoría clásica administrativa de Fayol (1916) se caracteriza por su enfoque es normativo, y establece sobre la estructura organizacional de una empresa que esta se divide en seis procesos: como producción, finanzas, contabilidad, ventas, personal y seguridad; plantea también que el trabajo puede ocurrir dos direcciones: vertical y horizontal, vertical se refiere de la dirección a la ejecución, la jerarquía define el grado de responsabilidad; y la dirección horizontal refiere que tiene la misma jerarquía cada uno de los departamentos Chiavenato (2004, p.66)

Satisfacción laboral, según Pujol y Davos (2018) documenta estudios de diferentes autores sobre la definición de la satisfacción laboral como, Fisher (2000) refiere que es una respuesta afectiva hacia el trabajo y está representada como un todo. Weiss (2002) define a la satisfacción en el trabajo que se puede evaluar y puede ser positivo o negativo que la persona adquiere en su entorno laboral. Brief (1998) también refiere sobre la satisfacción en el trabajo surge de procesos emocionales cognitivos, de tal manera la persona evalúa su experiencia laboral (p.5).

Satisfacción laboral, según Robbins y Judge (2009) refiere al interior del ser humano, a sus sentimientos, sensaciones frente al trabajo, tanto es así que la persona con alta satisfacción tendrá sentimientos positivos, en cambio, sí tiene baja satisfacción quiere decir insatisfecha tendrá sentimientos negativos (p.79).

Según Hellriegel y Slocum (2009) refiere sobre la satisfacción en el trabajo, son influenciadas por diferentes factores como: un trabajo con retos, compañeros importantes, también los salarios, la capacidad de aprender y condiciones ambientales adecuadas (p.171).

Palma (2005) define la satisfacción de los trabajadores como, una disposición relativamente estable que el empleado tiene hacia su trabajo, que se centra en la adquisición de principios y valores del individuo desde su trayectoria y experiencia laboral (p.75).

Dimensiones de la satisfacción de Palma (1999) SL-SPC son las siguientes: condiciones físicas y/o materiales, como elementos tangibles, el lugar donde el trabajador se va a realizar, y desarrollar las actividades encomendadas, según Gargallo (2008, p.567), menciona diferentes autores que concluyeron sobre la definición de las características extrínsecas, que refiere al ambiente físico, el lugar donde se desarrolla o trabaja (estas implican limpieza, horarios, ruidos, temperaturas, entre otros). Beneficios laborales y/o remunerativos, son los incentivos económicos que perciben los colaboradores por realizar su trabajo en la empresa, según Robbins y Judge (2009) refiere, cuando la remuneración es justa, compensada, relacionado con las demandas del cargo laboral, puede darse la posibilidad que se dé la satisfacción (p.93). Políticas administrativas, es el cumplimiento de las reglamentaciones y normativas que se establecen en las empresas Palma (1999). Relaciones sociales, según Robbins y Judge (2009) es la solidaridad, empatía, contento con sus compañeros de labor, trabajo en equipo (p.5). Desarrollo personal, según Abril (2018) es la capacitación a los trabajadores, a través de cursos, talleres, seminarios, cuya finalidad es de aprendizaje, crecimiento, personal y profesional, para lograr su autorrealización, potencializando conocimientos (p.98). Desarrollo de tareas, según Robbins, y Judge (2009) es la relación que se asocia al trabajador con sus labores diarias; el grado de compromiso con la organización, identificando la labor que realizan y cuánto les importa (p.79). Relación con la autoridad, Robbins y Judge (2009) mencionan sobre la satisfacción para que los gerentes o jefes encargados puedan lograr que los empleados trabajen comprometidos, motivados, satisfechos, es afianzar

o desarrollar más las partes intrínsecas que estas se relacionan a la satisfacción, el reto es cómo hacer que sea creativo e interesante (p.92).

Fundamento teórico de la satisfacción laboral; basadas sobre la teoría motivacional de Herzberg, explica sobre el comportamiento humano en las organizaciones, basado en dos factores, Higiénicos y motivacionales; en consecuencia, relacionados al estudio de satisfacción laboral realizado por Palma (2005) cuyo instrumento se utilizará en el estudio de investigación; por tanto, es necesario promover y aplicar esta teoría para fortalecer los factores motivadores que se relaciona con la satisfacción.

Chiavenato (2011) menciona a (Herzberg) del cual trata sobre la teoría de los dos factores higiene y motivación, la primera trata sobre las condiciones que está alrededor del individuo como, comodidad, políticas, normas, la relación con el jefe o supervisor, y también salarios; y en cuanto al factor de motivación tiene que ver con las tareas, deberes, el poder decidir, sentirse responsable, uso pleno de habilidades netamente personales con objetivos y evaluaciones relacionados con su entorno (p.45).

Chiavenato (2011) cita a Maslow, del cual refiere la teoría de motivación, relacionado con la satisfacción en cuanto a necesidades primarias o básicas; sin embargo, hay otras con mayor urgencia que predominará el comportamiento como por ejemplo las necesidades fisiológicas, el alimento, el sueño, necesidad de descanso, abrigo; necesidades de seguridad en el cual se protegen de todo tipo de peligro físico psíquicos; necesidades sobre la vida de las personas en sociedad, participación, aceptación con integración en relación con el afecto a la amistad, al amor; necesidades de autoestima, se relaciona en la seguridad, confianza y evaluación en sí mismo, en el amor propio; la aprobación, reconocimiento, logro profesional, personal, realizar todas sus potencialidades humanas (p.43).

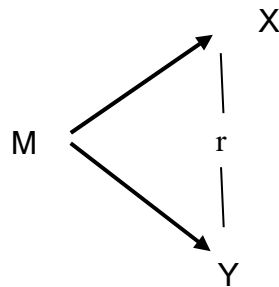
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación básica, se identifica porque inicia en un marco teórico y se queda en él, cuyo propósito es aumentar conocimientos, sin embargo, no se contrasta con otro aspecto práctico Muntané (2010, p.221). El enfoque es cuantitativo; del cual se recogen las informaciones a través de instrumentos, se recolecta datos para probar hipótesis y además se realiza el análisis estadístico, para probar teorías (Hernández et al., 1914 p.4). Diseño no experimental, no se manipulan las variables, simplemente son observadas las manifestaciones que presentan y como están en su situación natural para luego ser analizado (Hernández et al.,1991 p.246). El estudio es transversal, se recolectan los de datos en un lapso de tiempo, para explicar las variables y examinar su incidencia y su interrelación (Hernández et al., 1914 p.154). Es de estudio descriptivo correlacional simple, la finalidad es medir el nivel de correlación existente entre las variables pueden ser más de dos (Hernández et al., 1914 p.73).

Figura 1

Diseño de Investigación



Donde:

M= muestra de los trabajadores.

X= 1era variable, gestión del talento humano

r = relación

Y= 2da variable, satisfacción laboral

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual, gestión del talento humano, Chiavenato (2011) refiere como un conjunto de actividades, las cuales se dan estos procesos como, la

integración, organización, retención, desarrollo y evaluación de los trabajadores, están íntimamente relacionados, todo cambio ejercerá influencia en los demás (p.100).

Mientras que su definición operacional de gestión del talento humano se realizó mediante el cuestionario de Chiavenato (2011) adaptado por Candia (2018), se presenta 5 dimensiones e ítems cada uno con diferentes ítems: proceso de integración cinco; proceso de organización cinco; proceso de retención cinco; proceso de desarrollo cuatro; y proceso de evaluación tres; ítems; con categorías de respuesta de, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre, anexo (1).

Palma (2005) define, satisfacción de los trabajadores como, una disposición relativamente permanente que el empleado tiene hacia su trabajo, que se fundamenta en los principios y valores que va adquiriendo el individuo desde su trayectoria y experiencia laboral (p.75).

Mientras la definición operacional de satisfacción se realizó mediante un cuestionario con siete dimensiones, cada una de ellas con diferentes ítems condiciones físicas y/o materiales tres; beneficios laborales y/o remunerativos tres; políticas administrativas tres; relaciones sociales cuatro; desarrollo personal cinco; desarrollo de tareas cuatro; relación con la autoridad cuatro ítems; con categorías de respuesta, totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, anexo (2).

3.3 Población, muestra y muestreo

La población fue compuesta por todo el personal de una entidad pública de salud, que son un total 965 trabajadores, lo cual está conformado por nombrados contratados y terceros. El método de muestreo fue probabilístico aleatorio simple.

Criterio de inclusión para la investigación de la muestra fue que el profesional de la salud contratado, nombrado o tercero, aceptara participar.

Criterio de exclusión fue que el trabajador de la salud este de vacaciones, con permiso o descanso médico.

Para la muestra, se utilizó la fórmula de poblaciones conocidas cuyo resultado de la muestra: $n= 150$ trabajadores, por tanto, se requirió entrevistar como mínimo 150 profesionales de la salud, anexo (3).

El muestreo, para la selección de los usuarios internos que constituirán en la muestra, se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple. Según Otzen y Manterola (2017) menciona que todos los componentes que lo llama población blanca cuentan con la misma probabilidad de estar dentro de la muestra (p.228).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica por encuesta fue utilizada para la recolección de datos. De acuerdo a Pardinás (1991) refiere que la encuesta es un grupo de preguntas cuya finalidad es la obtención de datos para una investigación. Y el instrumento empleado fue el cuestionario para gestión del talento humano, que consiste en 22 ítems con opciones de, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre. Igual para satisfacción laboral, se empleó la técnica de encuesta, para la recopilación de datos, y la herramienta empleada fue el cuestionario que consiste en 26 ítems con opciones en escala Likert, las cuales fueron: totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, anexo (4)

Validez y confiabilidad

La validez se dio mediante el juicio de expertos (tres), quienes indagaron sobre la claridad, pertinencia y coherencia, se otorgó la categoría de aplicable. De acuerdo a Hernández et al. (1914, p.200) conceptualiza la validez, es cuando una prueba mide lo que dice medir en realidad, anexo (5).

La confiabilidad del instrumento se hizo mediante prueba piloto con 14 unidades muestrales, quienes respondieron el cuestionario, posteriormente se calculó el alfa de Cronbach se obtuvo un puntaje de ,882 para Gestión del talento humano; y ,845 para Satisfacción laboral lo cual tiene una categoría de fuerte confiabilidad. Según Hernández et al. (1914, p. 200), la confiabilidad de un instrumento de medición consiste cuando la aplicación en repetidas veces al mismo sujeto va a producir resultados iguales, anexo (6).

3.5 Procedimiento

Primera etapa, la carta de presentación de la universidad a la entidad pública de salud de Puente Piedra, se solicitó el permiso para el proyecto de tesis, al director ejecutivo y jefe de personal de la institución para poder realizar la aplicación del instrumento, con la revisión y aprobación del proyecto del centro investigación.

Segunda etapa, se aplicó los cuestionarios previa coordinación del día y fecha.

Tercera etapa, se distribuyó el cuestionario, dando la explicación pertinente, se mantendrá en anónimo los trabajadores encuestados, así también respeto y consideración.

Cuarta etapa, se procedió a analizar el resultado, previo al ordenamiento de la información, registro manual de las respuestas obtenidas a través de las encuestas, luego procederán los datos primeros en un Excel, luego en el programa SPSS versión 26 tanto el análisis inferencial y la estadística descriptiva.

3.6 Métodos de análisis de datos

Este proceso, se determinó tabulando ambos cuestionarios recogidos, se pasó los datos al Excel para luego proceder al análisis de la estadística descriptiva mediante gráficos.

El análisis inferencial se realizó en el SPSS 26, se procedió a la prueba de hipótesis mediante la prueba estadísticas derivadas del cálculo de datos.

3.7 Aspectos éticos

Se realizó la adecuada citación y referencia a las fuentes consultadas, para reconocer el derecho de propiedad intelectual.

Se redactó la solicitud para el consentimiento informado de los trabajadores de la salud. Se cumplió con todos los productos de bioseguridad durante el recojo de la información, el uso de la doble mascarilla, previo lavado de manos, luego desinfección de las manos con alcohol, el cumplimiento de la distancia recomendada por el ministerio 1.5 m.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis

Descriptivo Tabla 1

Distribución de frecuencia de la variable gestión del talento humano.

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	13	8,7	8,7	8,7
	Regular	106	70,7	70,7	79,3
	Buena	31	20,7	20,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

En la tabla 1. Se evidencia que el 70,7% de los encuestados el resultado fue una gestión del talento humano regular, 20,7% buena y 8,7% mala.

Tabla 2

Distribución de frecuencia de las dimensiones de la gestión del talento humano

Válido		Proceso de retención		Proceso de desarrollo		Proceso de evaluación		Proceso de integración		Proceso de organización	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
	Mala	22	15,3	3	2,0	6	4,0	22	14,7	10	6,7
	Regular	118	69,3	94	62,7	102	68,0	118	78,7	124	82,7
	Buena	10	15,3	53	35,3	42	28,0	10	6,7	16	10,7
	Total	150	100,0	150	100,0	150	100,0	150	100,0	150	100,0

En la tabla 2. Se observa que el 69,3% el resultado fue un proceso de integración regular, mientras que el 15,3% mala e igual 15,3% buena. Proceso de organización se evidencia que 62,7% fue un proceso regular, 35,3% buena y 2% mala. Proceso de retención se evidencia que el 68% fue un proceso regular, el 28% buena, y 4% mala. Proceso de desarrollo se evidencia que el 78,7% fue un proceso de desarrollo regular, el 14,7% mala, y 6,7% buena. En el proceso de evaluación se evidencia que el 82,7% fue regular, el 10,7% buena, y 6,7% mala.

Tabla 3 Distribución de frecuencia de la variable satisfacción del usuario interno.

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	1,3	1,3
	Regular	104	69,3	70,7
	Alta	44	29,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0

En la tabla 3. Se evidencia que el 69,3% fue regular para la satisfacción de los trabajadores, mientras que el 29,3% alta y 1,3% baja.

Tabla 4 Distribución de frecuencia de las dimensiones de satisfacción del usuario interno

Condición	Beneficios laborales y/o remunerativos		Políticas administrativas		Relaciones sociales		Desarrollo personal		Desarrollo de tareas		Relación con la autoridad	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Válido												
Baja	14	9,3	44	29,3	40	26,7	4	2,7	-	-	6	4,0
Regular	110	73,3	100	66,7	103	68,7	126	84,0	29	19,3	133	88,7
Alta	26	17,3	6	4,0	7	4,7	20	13,3	121	80,7	11	7,3
Total	150	100,0	150	100,0	150	100,0	150	100,0	150	100,0	150	100,0

En la tabla 4. Se evidencia en la dimensión condiciones físicas y/o materiales 73,3% la satisfacción fue regular, 17,3% alta, y el 9,3% baja. Beneficios laborales y/o remunerativos se evidencia 66,7% fue regular, el 29,3% baja, y 4% alta. Políticas administrativas se evidencia que 68,7% fue regular, mientras que el 26,7% baja, y el 4,7% alta. En Relaciones sociales se evidencia que 84% fue regular, 13,3% es alta, y 2,7% baja. Desarrollo personal, 80,7% de los encuestados mencionaron alta

satisfacción, y 19,3% regular. Desarrollo de tareas, 88.7% fue regular, 7,3% alta y 4,0% baja. Y la distribución de relación con la autoridad se evidencia que el 67,3% fue regular, mientras que 30,7% alta, y 2% baja.

4.2 Análisis Inferencial

Hipótesis general

H1: existe relación significativa entre gestión del talento humano y satisfacción del usuario interno de una entidad pública de salud de Puente Piedra, 2022

H0: No existe relación entre gestión del talento humano y satisfacción del usuario interno de una entidad pública de salud de Puente Piedra, 2022

Tabla 5

Correlación entre la variable gestión del talento humano y satisfacción del usuario interno.

Gestión del talento humano		Satisfacción		
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,427**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Satisfacción del usuario interno	Coefficiente de correlación	,427**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

En la tabla 5. Se evidencia que existe relación entre las variables con un (valor $p= ,000$ menor que 0,05, y un Rho de Spearman de ,427**), directa media, por tanto, a mayor gestión del talento humano, mayor satisfacción, entonces, se aprueba la hipótesis alternativa de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica

1

H1: existe relación significativa entre proceso de integración y satisfacción del usuario interno.

H0: No existe relación significativa entre proceso de integración y satisfacción del usuario interno.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión proceso de integración y Satisfacción del usuario interno.

		Proceso de Integración		Satisfacción
Rho de Spearman	Proceso de Integración	Coefficiente de correlación	1,000	,315**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,315**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

Hipótesis específica

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

En la tabla 6. Se observa que existe relación entre las variables con un (valor $p= ,000$ menor que 0,05, y un Rho de Spearman de ,315**), vale decir, a mayor gestión del proceso de integración mayor satisfacción, por ende, se aprueba la hipótesis alternativa de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

2

H2: existe relación significativa entre proceso de organización y satisfacción del usuario interno.

H0: No existe relación significativa entre proceso de organización y satisfacción del usuario interno.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión proceso de organización y satisfacción del usuario interno.

Proceso de organización	Satisfacción
-------------------------	--------------

Hipótesis específica

Rho de Spearman	Proceso de organización	Coefficiente de correlación	1,000	,281**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,281**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

En la tabla 7. Se observa que existe relación entre las variables con un (valor $p= ,000$ menor que 0,05, y un Rho de Spearman de ,281**), vale decir, a mayor gestión del proceso de organización mayor satisfacción, por consiguiente, la hipótesis alternativa de la investigación es aceptada, y la hipótesis nula es rechazada.

3

H3: existe relación significativa entre proceso de retención y satisfacción del usuario interno.

Hipótesis específica

H0: No existe relación significativa entre proceso de retención y satisfacción del usuario interno.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión proceso de retención y Satisfacción del usuario interno.

Proceso de retención		Satisfacción		
Rho de Spearman	Proceso de retención	Coefficiente de correlación	1,000	,364**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,364**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

En la tabla 8. Se puede observar la relación existente entre las variables con un (valor $p = ,000$ menor que 0,05, y un Rho de Spearman de ,364**), es decir, a mayor gestión

Hipótesis específica

del proceso de retención mayor satisfacción, por ello, se aprueba la hipótesis alternativa de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica

4

H4: existe relación significativa entre proceso de desarrollo y satisfacción del usuario interno.

H0: No existe relación significativa entre proceso de desarrollo y satisfacción del usuario interno.

Tabla 9

Correlación entre la dimensión del proceso de desarrollo y satisfacción del usuario interno.

Proceso de desarrollo		Satisfacción		
Rho de Spearman	Proceso de desarrollo	Coeficiente de correlación	1,000	,359**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,359**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

En la tabla 9. Se observa que existe relación entre las variables con un (valor $p= ,000$ menor que 0,05, y un Rho de Spearman de ,359**), es decir, a mayor gestión del proceso de desarrollo mayor satisfacción, por eso, se aprueba la hipótesis alternativa de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

5

H5: existe relación significativa entre proceso de evaluación y satisfacción del usuario interno.

H0: No existe relación significativa entre proceso de evaluación y satisfacción del usuario interno.

Tabla 10

Correlación entre la dimensión del proceso de evaluación y satisfacción del usuario interno.

		Proceso de evaluación		Satisfacción
Rho de Spearman	Proceso de evaluación	Coefficiente de correlación	1,000	,394**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,394**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

En la tabla 10. Se observa que existe relación entre las variables con un (valor $p=$,000 menor que 0,05, y un Rho de Spearman de ,394**), es decir, a mayor gestión del proceso de evaluación mayor satisfacción, por ende, se aprueba la hipótesis alternativa de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

En el actual estudio, se estableció como objetivo general determinar la relación entre gestión del talento humano y satisfacción laboral del usuario interno de una entidad pública de salud de Puente Piedra, 2022, la muestra de estudio fue de 150 profesionales de la salud entre nombrados, contratados, terceros, entre médicos, enfermeras, obstetras, químicos, nutricionistas, administrativos, etc. Es un hospital de categoría II-2, de enfoque preventivo, curativo, recuperativo de la salud.

La prueba de la hipótesis general determina que, si hay relación entre ambas variables, (valor $p=$,000 menor que 0,05, y un Rho de Spearman de ,427**directa media, es decir, a mayor gestión del talento humano mayor satisfacción. En el análisis descriptivo, el resultado sobre la gestión del talento humano respondió que fue regular 70,7%, y solo el 20,7% respondieron una buena gestión, así también el resultado para la satisfacción del usuario interno fue de un nivel regular con un 69,3%. Similar al

Hipótesis específica

estudio de Montoya (2021), el resultado fue el (valor $p= ,000$ menor que $0,05$, y un Rho de Spearman de $,404^{**}$), concluye que hay relación significativa entre ambas variables, también en su análisis descriptivo para gestión del Talento humano fue un nivel regular 72.0% , y para satisfacción laboral 64% respondieron como satisfecho. Así también en el estudio de Daza (2017) cuyo resultado de hipótesis general, que, si existe relación entre la gestión del talento humano y satisfacción laboral, siendo una interesante correlación significativa (valor $p= ,000$ y un Rho de Spearman $,838$).

Esta relación está sustentada en las definiciones que realiza Chiavenato (2011, p.105), quien menciona que para gestionar personas se debe basar en estos procesos como integración, organización, retención, desarrollo y evaluación, cuyo fin es lograr la satisfacción de los trabajadores y el compromiso en la misión y visión de toda organización. Basados en teorías relacionadas con el comportamiento humano en las organizaciones. Chiavenato (2009) menciona las teorías X” y “Y” de Mc Gregor, del cual el primero es en un concepto clásico, autoritario, verticalista y el segundo en un concepto democrático, consultiva y participativa, es más horizontal; describe dos modelos que difieren la forma de ver el trabajo en las organizaciones, que son la guía

para la toma de decisiones acertadas, eficaces y eficientes. La gestión del talento humano es un tema de mucho interés para las organizaciones de toda índole, porque no se trata de recursos, sino de gestionar personas con capacidad de conocimiento, compromiso y acción, que esta condición reúne el talento humano, como lo menciona Alles (2007). Desde esta perspectiva queda sustentado en estas teorías la relación que existe entre las dos variables, así como la importancia para el ámbito empresarial y más el ámbito de la salud que necesita niveles altos de compromiso por lado de los trabajadores.

En el análisis de estudio la satisfacción de los trabajadores fue regular, 69.3% especialmente tratándose de la parte tangible (condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos y políticas administrativas) respondiendo en el nivel promedio indeciso, cabe resaltar que el hospital es una entidad pública de salud de nivel 2-II en el cual llegan pacientes referenciados casi todo como norte de alta población, (Ancón, Santa Rosa, Carabayllo y Puente Piedra) se presenta sobredemanda de atención, poca oferta de profesionales especializados, además falta de instrumentos, medicamentos, camas etc. Como lo menciona también en su artículo, Maguiña (2020) quien manifestó sobre la situación sanitaria a nivel nacional que esta nueva enfermedad COVID-19 desnudó de manera cruda y real, evidenciando a los hospitales como antiguos, carente de instrumentos, camas, ventiladores, médicos mal remunerados, etc. Sumado a ello el block del Ministerio de Economía, Finanzas, Invierte.pe (2022) el hospital de Puente Piedra, como todos los hospitales a nivel nacional, está catalogado como un hospital con capacidad instalada inadecuada. Así, También Soto (2019) en su artículo manifestó que la realidad de los hospitales del Ministerio de Salud está muy distante de los estándares de calidad recomendados, con muchas deficiencias, como carencias de infraestructuras, falta de equipamiento, medicamentos, entre otros. En consecuencia, estas realidades sanitarias del Perú no favorecen en el desarrollo de compromiso y desarrollo para

las instituciones, repercute en los gestores y por consiguiente en la satisfacción de los trabajadores.

Igualmente, se debe promover estudios que indaguen sobre la importancia del reconocimiento al compromiso y motivación laboral y su papel dentro de la satisfacción, así como el reconocimiento a la labor desempeñada desde punto de vista de las diferentes disciplinas que componen el equipo en salud, los trabajadores perciben un desigual trato enfocado generalmente en el personal médico, sin tener en cuenta a los otros miembros del equipo en salud.

Con respecto Hipótesis específica 1 fue, existe relación significativa entre la dimensión del proceso de integración y satisfacción, siendo el resultado, (valor $p=,000$ menor que $0,05$, y un Rho de Spearman de $,315^{**}$) es decir ante un incremento o mejoramiento de la gestión del proceso de integración existirá una mayor satisfacción, por lo tanto, se aprueba la hipótesis alternativa de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. Así también el resultado en el análisis descriptivo fue $69,3\%$ respondieron un proceso de integración regular, en consecuencia, el proceso de reclutamiento, selección y adaptación respondieron según la escala (promedio) algunas veces. Al igual que en el estudio de Ávila (2018), el $46,5\%$ mencionó que no pasa por un proceso de selección adecuado, el personal no cubre las expectativas que el puesto exige, ni corresponde a las expectativas del personal el puesto de trabajo diseñado y ofrecido. Chiavenato (2009) describe que el proceso de integrar persona incluye el reclutamiento y selección de los trabajadores, agrega que todos los procesos están íntimamente relacionados, cualquier cambio en uno de ellos ejercerá influencia en el otro. Siendo estos procesos tan importantes es necesario mencionar.

Sobre la integración en la muestra estudiada, se evidencia gran descontento, debido a la sombra, a la gran cantidad de personal que está emparentado, o recomendado entre ellos, no cubriendo las necesidades de capacitación para el puesto, ni siendo seleccionados basándonos en

habilidades blandas tan requeridas para el trabajo en salud, lo cual conlleva a descontento y una sensación de injusticia entre los trabajadores, afectando la satisfacción y creando un mal precedente sobre la gestión del centro asistencial.

La prueba inferencial de la Hipótesis específica 2 fue, existe relación significativa entre el proceso de organización y satisfacción, (valor $p = ,000$ menor que $0,05$, y un Rho de Spearman de $,281^{**}$), es decir, a mayor gestión del proceso de organización mayor satisfacción, por lo tanto, se aprueba la hipótesis alternativa de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. En el análisis descriptivo del proceso de organización, el resultado fue $62,7\%$ regular, cuyo resultado promedio fue en el nivel, algunas veces para evaluaciones periódicas a los trabajadores para ver si su rendimiento es el más óptimo, en cambio, respondieron en el nivel, casi siempre en participación de capacitaciones relacionada con su trabajo. En contraste con el estudio de Santamaria et al. (2020) en el análisis de los recursos de la organización, el resultado fue $32,38\%$ en el nivel totalmente de acuerdo. Según Chiavenato (2009) menciona que en el proceso de organización se diseñan puestos, que actividades van a realizar durante el año y se evalúan los desempeños. Un proceso de la organización es la etapa en la que se diseñan las estructuras y actividades para el desempeño de las tareas, dentro de la institución de salud (Vallejo, 2016), este proceso debe obedecer a un diagnóstico de salud y de necesidades de la institución y sobre todo fundamentada en las necesidades de salud de la población objetivo. Los resultados reflejan que los trabajadores no perciben esta relación, sino que perciben que la organización está desfasada de la realidad del cliente interno y del cliente externo.

En cuanto a la Hipótesis específica 3, existe relación significativa entre el proceso de retención y satisfacción, (valor $p = ,000$ menor que $0,05$, y un Rho de Spearman de $,364^{**}$), es decir, a mayor gestión del proceso de retención mayor satisfacción, por lo tanto, se aprueba la

hipótesis alternativa de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. En el análisis descriptivo del proceso de retención el resultado fue regular 68%, buena 28% y mala 4%, lo que quiere decir que una buena parte de los trabajadores no está de acuerdo con la remuneración que recibe que no es acorde al mercado. Como en el estudio de Daza (2017) 42,6% cuyo resultado fue, que no están de acuerdo con las remuneraciones percibidas. Según Robbins y Judge (2009) refiere, cuando la remuneración es justa, compensada, relacionado con las demandas del cargo laboral, puede darse la posibilidad que se dé la satisfacción.

La Hipótesis específica 4 fue, existe relación significativa entre el proceso de desarrollo y satisfacción, (valor $p=$,000 menor que 0,05, y un Rho de Spearman de ,359**), es decir, a mayor gestión del proceso de desarrollo mayor satisfacción, por lo tanto, se aprueba la hipótesis alternativa de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. En el análisis descriptivo se evidencia la distribución de la dimensión proceso de desarrollo, donde el 78,7% de los encuestados mencionan un proceso de desarrollo regular en cuanto a programas de formación, política de promoción como el reconocimiento, lo que respondieron en el nivel promedio algunas veces. Así, en el estudio de Ávila (2018) el 46,6% no capacita a su personal, el 49,9% la institución en Barranca, no se preocupa por su desarrollo profesional. También en el estudio de Macias, et al. (2020) la motivación y reconocimiento estuvo en desacuerdo y en la formación e información 33.73% muy en desacuerdo. En este contexto, Chiavenato (2011) refiere como objetivo en el proceso de desarrollo, es disponer y preparar a las personas, en formación, preparación, reconocimiento y desarrollo organizacional. Esta área es similar a la realidad del sector en el país, que tiene poco presupuesto para capacitaciones del personal especialmente especialización, lo cual contribuye a tener personal capacitado y altamente especializado solo en zonas de capitales de departamento y principalmente en la capital del país,

conllevarlo a dificultar el logro de las metas en salud y la disminución de brechas.

La Hipótesis específica 5 fue, que se determina la relación significativa entre el proceso de evaluación y satisfacción, (valor $p=,000$ menor que 0,05, y un Rho de Spearman de ,394**), es decir, a mayor gestión del proceso de evaluación mayor satisfacción, por lo tanto, se aprueba la hipótesis alternativa de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. En el análisis descriptivo entre el proceso de evaluación y satisfacción, el resultado fue regular 82,7% de tal manera falta afianzar más visitas inopinadas de auditores. También en el estudio de Ávila (2018) 48,3% no evalúa el desempeño de sus trabajadores. En este contexto del proceso de evaluación, Chiavenato (2011) refiere conocer cómo son los trabajadores, sus fortalezas y debilidades, además de los controles, auditorías, y buen sistema de información, banco de datos.

V. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y satisfacción

del usuario interno, con una significancia de un (valor $p=,000$ menor que 0,05, y un Rho de Spearman de ,427**) directa media, es decir, si incrementa la gestión del talento humano existirá una mejor satisfacción, por ende, se aprueba la hipótesis alternativa de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Segunda: En relación a la primera hipótesis específica, se determinó que existe

relación significativa entre el proceso de integración y satisfacción del usuario interno, con una significancia de un (valor $p=,000$ menor que 0,05, y un Rho de Spearman de ,315**) por ende, se aprueba la hipótesis alternativa de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Tercera: En relación a la segunda hipótesis específica, se determinó que existe

relación significativa entre el proceso de organización y satisfacción del usuario interno, con una significancia de un (valor $p=$,000 menor que 0,05, y un Rho de Spearman de ,281**) por ende, se aprueba la hipótesis alternativa de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Cuarta En relación a la tercera hipótesis específica, se determinó que existe relación

significativa entre el proceso de retención y satisfacción del usuario interno, con una significancia de un (valor $p=$,000 menor que 0,05, y un Rho de Spearman de ,364**) por ende, se aprueba la hipótesis alternativa de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Quinta: En relación a la cuarta hipótesis específica, se determinó que existe relación

significativa entre el proceso de desarrollo y satisfacción del usuario interno, con una significancia de un (valor $p=$,000 menor que 0,05, y un Rho de Spearman de ,359**) por ende, se aprueba la hipótesis alternativa de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Sexta: En relación a la quinta hipótesis específica, se determinó que existe relación significativa entre el proceso de evaluación y satisfacción del usuario interno, con una significancia de un (valor $p=$,000 menor que 0,05, y un Rho de Spearman de ,394**) por ende, se aprueba la hipótesis alternativa de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al establecimiento, tomar en cuenta los resultados sobre la gestión del talento humano y satisfacción del usuario interno, ya que en ella repercutirá el compromiso y la satisfacción de los trabajadores, que es el factor más importante y en consecuencia mayor producción y mejora continua. Y permite establecer un diagnóstico de lo que perciben los trabajadores.

Segunda: En el proceso de Integración, utilizar mayor escala de comunicación para convocar a reclutamiento y selección masivo, el puesto o cargo sea para el personal idóneo.

Tercera: En el proceso de organización, evaluar periódicamente el rendimiento del personal, ayudará a su crecimiento profesional como consecuencia aumentará en el desempeño de sus labores.

Cuarta: El proceso de retención, es importante una buena remuneración y sea acorde al cargo que realiza en razón al mérito.

Quinta: El proceso de desarrollo, dada la coyuntura de pandemia, son tiempos difíciles de trabajo con mucho estrés laboral por temor al contagio, especialmente en el área de salud, es por ello es importante afianzar la política de promoción como reconocimiento, ya que es un factor de motivación en razón al mérito.

Sexta: El proceso de evaluación, conocer sus fortalezas y debilidades de los empleados, además más frecuentes las evaluaciones y auditorías inopinadas porque servirá para los ascensos o en su defecto despidos.

REFERENCIAS

- Abril M., (2018). Diseño de procesos de gestión del talento humano. (1° Edición).
Ecuador. UTA.
- Altındağ E., Yıldız N., y Zafer A., (2018) Effects of Talent Management Components on the Employee Satisfaction. *Journal of Human Resources Management Research. Vol. 2018.*
- Arandia O., y Portales L., (2015) Fundamentos de la gestión humanista: una perspectiva filosófica. *AD-minister, (26), 123-147.*
- Alles M., *Desarrollo del talento humano: basado en competencias - la ed. 3a reimp. -*
Buenos Aires: Granica, 2007. 360 p.; 23x17 cm. ISBN 978-950-641-123-7
- Armijos F., Bermúdez A., y Mora N., (2019) Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad, 11(4), 163-170.* Epub 02 de septiembre de 2019. Recuperado en 03 de agosto de 2022, de
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&tlng=es)
- Ávila J., (2018) *Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal asistencial de salud, Hospital de Barranca-Cajatambo, 2018.* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
- Bustos V., Villarroel G., Ariza F., Guillou M., Palacios I., Cortez L., Cañizares R., Núñez M., y Huamán L., (2015) *Análisis de la gestión de*

recursos humanos en los modelos de salud familiar, comunitaria e intercultural de los países andinos. Anales de la Facultad de Medicina, 76(spe), 49-55.

Candia C., (2018) *Gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral en el hospital*

Luis Negreiros Vega, Callao, 2017. Tesis de maestría, Universidad CesarVallejo.

Perú].

Carpio R., (2019) *Relación entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Empresa Constructora del rubro de Gasificación en el Sur del Perú, Año 2019. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María. Perú].*

Cuba, (2021) *La pandemia en el Perú. Acciones, impacto y consecuencias del covid-*

19. Fondo Editorial Comunicacional.

Chiavenato I., (1999) *Gestión del talento humano. (5ª. edición). México: McGraw Hill.*

Chiavenato I., (2009) *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones (2ª. edición). México: McGraw Hill*

Chiavenato I., (2009) *Gestión del talento humano. (3ª. edición). México: McGraw Hill*

Chiavenato I., (2011) *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones (9ª. edición). México: McGraw Hill.*

Daza A., (2017) *Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de enfermería de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza 2015. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Perú].*

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21810>

Damarasri B., y Ahman E., (2020) Talent management and work motivation to improve performance of employees. *Dinasti International Journal of Education Management and Social Science*, 1(4), 490-498.

Dzimbiri G., y Molefi A., (2021) The impact of talent management on job satisfaction of registered nurses in Malawian public hospitals. *SA Journal of Human Resource Management/SA Tydskrif vir Menslikehulpbronbestuur*, 19(0), a1513. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v19i0.1513>

Fisher C., (2000) Mood and emotions while working: Missing pieces of job satisfaction?

Journal of Organizational Behavior, Vol. (21).

Gargallo A., (2008) La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas.

Gonzales R., y Bermeo, (2021) La gestión de talento humano y su influencia en la satisfacción y productividad laboral en la empresa privada. *Vol. 7, núm. 3, Julio- septiembre 2021, pp. 1175-1185*

Hernández, Fernández y Baptista, (1991) *Metodología de la Investigación*. Primera edición por McGraw - Hill Interamericana de México, S.A. de C.V. ISBN 968-422- 931-3 3456789012

Hernández, Fernández y Baptista, (1914) *Metodología de la Investigación*. Sexta edición por McGraw - Hill Interamericana De México, S.A. de C.V. ISBN: 978-1- 4562-2396-0

Hussien, F., Ibrahim Y. and Naser H. (2021)The impact of human resource management practices on job satisfaction and affective commitment in Hurghada resort hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, Vol. ahead-of-print No.

ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/JHTI-02-2021-0045>

Judge, T., Weiss, H., Kammeyer J., y Hulin C., (2017, January 26). Job Attitudes, Job

Satisfaction, and Job Affect: A Century of Continuity and of Change. *Journal of*

Applied Psychology. Advance online

publication. <http://dx.doi.org/10.1037/apl0000181>

Kamal Y., y Lukman M., (2017). The Influence of Talent Management Practices on Job

Satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences. Vol. 7, No. 7 ISSN: 2222-6990*

Macías M., Ruiz S., y Valdivieso., Primavera del Alma. (2020). *Talento humano y la satisfacción laboral en una empresa de construcción civil.*

Ingeniería Industrial, 41(2), e4122. Epub 01 de agosto de 2020.

Recuperado en 17 de abril de 2022, de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362020000200006&lng=es&tlng=es)

[59362020000200006&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362020000200006&lng=es&tlng=es).

Maguiña C., (2020). Reflexiones sobre el COVID-19, el Colegio Médico del Perú y la

Salud Pública. *Acta Médica Peruana*, 37(1),8-10.

<https://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.371.929>

Mervat E., El Dahshan, Lamiaa I. Keshk y Shehata Dorgham. Talent Management and Its Effect on Organization Performance among Nurses at Shebin El-Kom Hospitals.

International Journal of Nursing December 2018, Vol. 5, No. 2, pp. 108-123

Miranda D., (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa. *Revista Investigación y Negocios*, 9(13), 20-27.

Recuperado en 03 de agosto de 2022,

Molina G., Oquendo T., Rodríguez S., Montoya N., Vesga C., Lagos N., Almanza R., Chavarro M., Goenaga E., Arboleda G., Gestión del talento humano en salud pública. Un análisis en cinco ciudades colombianas, 2014. *Rev. Gerenc. Polít.*

Salud. 2016; 15(30): 108-125.

Montoya O., (2021). *Gestión del Talento Humano y Satisfacción Laboral en el Centro*

Materno Infantil César López Silva, en tiempos COVID-19. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Perú].

Muntané J., (2010) Introducción a la investigación básica. *Liver research unit, hospital universitario Reina Sofía. RAPD online vol.33.*

Nurimansjah R., Ramly M., Mallongi S., y Alam R., (2022). The Intervention Of Job

Satisfaction In Influence The Empowering Leadership And Talent Management

Toward Staff Performance. *Jurnal Manajemen Bisnis Vol. 9, No. 1 (2022) March, Page. 67-76.*

Organización Mundial de la Salud. Colaboremos por la salud. Informe sobre la salud en el mundo. Francia: OMS; 2006.

Organización Panamericana de la Salud, Ontario y Canadá. Llamado a la acción de

Toronto. Hacia una década de Recursos Humanos en Salud para las Américas.

Toronto: Reunión regional de los observatorios de recursos humanos en salud.

2005.

Otzen T., y Manterola Carlos., (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology, 35(1), 227-232.*

Palma S., (1999). "Elaboración y Validación de Escala SL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana (Clima Organizacional). *Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, N° 1*". Lima.

Palma S., (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC. (1ª ed.)*. Perú.
Paredes P., y Bustamante J., (2021). Gestión de talento humano y satisfacción laboral en bancos de Guayaquil. *Journal of the Academy, (5), 44-61*. <https://doi.org/10.47058/joa5.4>

Pedraza A., (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación, 15(1), 90-101*.
<https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>

Pérez J., Fidalgo M. (1990) *Ministerio de trabajo y asuntos sociales España. NTP 394:*
Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.

Pujol J., y Dabos G., (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales, 34(146), 3-18*.

Ramírez I., Espindola A., Ruíz, Gladis I., y Hugueth, A., (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica, 30(6), 167-176*. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>

Robbins S., y Judge T., (2009) *Comportamiento organizacional. decimotercera edición.*

Pearson Educación de México, ISBN: 978-607-442-098-2

Salazar P., (2018) *Relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional:*

un estudio en una entidad pública ecuatoriana [Tesis maestría].

Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

Sánchez S., et al., (2008) *Ranking internacionales de satisfacción laboral.*

Desarrollo de RRHH

Santamaria A., Hernández H., y Niebles W., (2020). Gestión estratégica de talento humano: su influencia sobre la satisfacción laboral en el sector hotelero de la costa caribe colombiano. *Revista Espacios Vol. 41 (38) 2020•Art.*

15

Soto A., (2019) Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el Siglo XXI con Recursos del Siglo XX. *Rev Peru Med Exp Salud Publica.*

Thompson E., y Phua F., (2012). A brief index of affective job satisfaction. *Group y Organization Management*, 37(3), 275-307

Vallejo L., (2016). *Gestión del talento humano*. Aval ESPOCH. Ecuador.

Yener M., Gurbuz F., y Acar P., (2017). Development and Validation of a Talent Management Measurement Instrument. *Journal of Business Economics and Finance*, 6 (3), 233-245. DOI: 10.17261/Pressacademia.2017.683

ANEXOS Anexo 1

Tabla 1: Operacionalización de la variable gestión del talento humano

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Gestión del talento humano	Es el conjunto integral de actividades de especialistas y administradores que siguen estos procesos, integrar, organizar, desarrollar, retener y evaluar a las personas, que tiene por objeto proporcionar habilidades y competitividad a la organización. Chiavenato (2011).	Se realizó mediante un cuestionario con 5 dimensiones (proceso de integración, proceso de organización, proceso de retención, proceso de desarrollo, proceso de evaluación y cuenta con 22 ítems).	Proceso de integración Proceso de organización Proceso de retención Proceso de desarrollo Proceso de evaluación	Reclutamiento. Selección. Adaptación Diseño de puesto. Planeación. Evaluación de desempeño. Remuneración. Prestaciones sociales Higiene. Relaciones sindicales. Capacitación Capacitación reconocimiento Desarrollo organizacional Banco de datos. Auditoria	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5= Siempre

Anexo 2

Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción del usuario interno

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
---------------------	-----------------------	------------------------	-------------	-------------	--------------------

Satisfacción del usuario interno	Es aquella disposición o tendencia relativamente estable que tiene la persona hacia el trabajo, basada en creencias y valores que va desarrollando desde su experiencia ocupacional Palma (2005).	Se realizó mediante un cuestionario con 7 dimensiones (Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y / o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas, relación con la autoridad y cuenta con 26 ítems).	Condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales y / o remunerativos Políticas administrativas Relaciones sociales Desarrollo personal Desarrollo de tareas	Buenas condiciones para el trabajo Ambiente agradable Material e insumos necesario. Salario justo y equitativo. Compañerismo Autorrealización personal Higiene. Relaciones sindicales. Capacitación Política de la empresa Horario Reconocimiento al esfuerzo Banco de datos. Auditoria. Trabajo en equipo Sentido de permanencia Colaboración y ayuda mutua Valoración del trabajo Autorrealización Formación profesional. Reconocimiento a la labor que realiza Reconocimiento permanente Adecuadas relaciones con	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Indeciso 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Relación con la autoridad	la Autoridad, con su jefe directo	

Anexo 3

Fórmula para poblaciones conocidas (para cálculo de muestra)

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

N = Total de la población trabajadores

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

95%) p = proporción esperada (en este caso 5%

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

d = precisión (en su investigación use un 5%)

Anexo 4

Ficha técnica del instrumento para medir gestión del talento humano

Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión del talento humano
Autor	Chiavenato (2011) adaptado por Candia (2018)
Administración	Cuestionario de administración directa.
Sujeto de intervención	Usuario interno
Numero de Ítems	22
Descripción de la escala	Escala de Likert

Ficha técnica del instrumento para medir satisfacción laboral

Nombre del instrumento	Escala de satisfacción laboral SL-SPC
Autor	Sonia Palma Carrillo (1999)
Administración	Cuestionario de administración directa.
Sujeto de intervención	Usuario interno
Numero de Ítems	26
Descripción de la escala	Escala de Likert

Anexo 5

Validación

Validez del instrumento gestión del talento humano

N°	Grado Académico	Validadores	Resultado
1	Doctora	Mgt. Ruiz Valencia, Flor de María DNI: 07383222	Aplicable
2	Doctor	Dr. Valenzuela Ruiz, Julio Cesar DNI: 06952913	Aplicable
3	Doctor	Dr. Oyarse Alvarado Elmer DNI 43343965	Aplicable

Validez del instrumento satisfacción laboral

N°	Grado Académico	Validadores	Resultado
1	Doctora	Mgt. Ruiz Valencia, Flor de María	Aplicable DNI: 07383222
2	Doctor	Dr. Valenzuela Ruiz, Julio Cesar DNI: 06952913	Aplicable
3	Doctor	Dr. Oyarse Alvarado Elmer DNI 43343965	Aplicable

Anexo 6

Confiabilidad de gestión del talento humano

Categoría	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gestión del talento humano	,882	22

Confiabilidad del instrumento satisfacción laboral

Categoría	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Satisfacción laboral	,845	26

ANEXOS

ANEXO 7

Instrumento: Cuestionario de Gestión del Talento Humano Autores: Chiavenato (2009) adaptado por Candia (2018) Instrucción: marque con un aspa según su percepción.

Escala				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: PROCESO DE INTEGRACIÓN					
01	Se utilizan medios de comunicación para convocar a reclutamiento masivo en su institución.					
02	El área de Recursos Humanos fomenta el reclutamiento interno para convocatorias de ascenso.					
03	Las técnicas utilizadas en la selección del personal, son las adecuadas.					
04	La institución generalmente selecciona personal externo para puestos de jefatura.					
05	Se cuenta con un programa de integración del personal nuevo, para adaptarse al equipo de trabajo.					
	DIMENSIÓN: PROCESO DE ORGANIZACIÓN					
06	Participa en capacitaciones relacionados con su trabajo.					
07	Solo desempeña labores que corresponden a su puesto de trabajo.					
08	Los movimientos internos del personal benefician a los empleados.					
09	Se planifica las actividades que se va a realizar durante el año.					
10	Se evalúa periódicamente para determinar si su rendimiento ha sido el más óptimo.					

	DIMENSIÓN: PROCESO DE RETENCIÓN					
11	La remuneración que recibe es acorde al mercado.					
12	La institución le brinda todas las prestaciones sociales de acuerdo a ley.					
13	Se cumplen todos los protocolos de seguridad establecidos por la institución.					
14	Existe igualdad en el trato hacia los trabajadores sindicalizados.					
15	El área de Recursos Humanos coordina con el sindicato sobre el respeto de los derechos laborales.					
	DIMENSIÓN: PROCESO DE DESARROLLO					
16	Se desarrollan programas de formación que contribuyan a mejorar sus habilidades.					
17	Existe la política de promoción como reconocimiento.					
18	Considera que la institución contribuye con su crecimiento profesional.					
19	Los cambios en la institución influyen positivamente en su desempeño.					
	DIMENSIÓN: PROCESO DE EVALUACIÓN					
20	Las evaluaciones permiten conocer las debilidades y fortalezas de los trabajadores.					
21	Los supervisores cuentan con los conocimientos para realizar las evaluaciones.					
22	Recibe visitas inopinadas de auditores para tener información relevante.					

Fuente: Chiavenato (2011)

ANEXO 8

Instrumento: cuestionario de Satisfacción laboral

Test: Escala de satisfacción laboral

SL-SPC Autor: Sonia Palma Carrillo (1999)

Instrucciones: las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos de su trabajo, son solo opiniones, Señale con una X dentro del recuadro interior correspondiente a la pregunta

TA	A	I	D	TD
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N°	ITEM	TA	A	I	D	TD
	Factor I: Condiciones físicas y/o materiales					
01	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	El ambiente donde trabajo es confortable.					
3	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
	Factor II: Beneficios laborales y/o remunerativos					
4	Mi sueldo es adecuado en relación a la labor que realizo.					
5	Me siento mal con lo que hago.					
6	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
	Factor III: Políticas administrativas					
7	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
8	Me disgusta mi horario.					
9	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
	Factor IV: Relaciones Sociales					
10	El compañerismo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
11	Me agradan trabajar con mis compañeros.					
12	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
13	La solidaridad es característica en nuestro grupo de trabajo.					
	Factor V: Desarrollo personal					
14	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
15	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
16	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					

17	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
18	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
	Factor VI: Desarrollo de tareas					
19	La tarea que realizo es tan valiosa como las demás.					
20	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
21	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.					
22	Mi trabajo me aburre.					
	Factor VII: Relación con la autoridad					
23	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).					
24	Es grata la disposición de mis jefes cuando hago consultas sobre mi trabajo.					
25	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
26	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					

Fuente: Palma Carrillo Sonia (1999)

Validación



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DELTALENTO HUMANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Avanza ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: PROCESO DE INTEGRACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se utilizan medios de comunicación para convocar a reclutamiento masivo en su institución.	X		X		X		
2	El área de Recursos Humanos fomenta el reclutamiento interno para convocatorias de ascenso.	X		X		X		
3	Las técnicas utilizadas en la selección del personal, son las adecuadas.	X		X		X		
4	La institución generalmente selecciona personal externo para puestos de jefatura.	X		X		X		
5	Se cuenta con un programa de integración del personal nuevo, para adaptarse al equipo de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: PROCESO DE ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Participa en capacitaciones relacionados con su trabajo.	X		X		X		
7	Solo desempeña labores que corresponden a su puesto de trabajo.	X		X		X		
8	Los movimientos internos del personal benefician a los empleados.	X		X		X		
9	Se planifica las actividades que se va a realizar durante el año.	X		X		X		

10	Se evalúa periódicamente para determinar si su rendimiento ha sido el más óptimo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: PROCESO DE RETENCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La remuneración que recibe es acorde al mercado.	X		X		X		
12	La institución le brinda todas las prestaciones sociales de acuerdo a ley.	X		X		X		
13	Se cumplen todos los protocolos de seguridad establecidos por la institución.	X		X		X		
14	Existe igualdad en el trato hacia los trabajadores sindicalizados.	X		X		X		
15	El área de Recursos Humanos coordina con el sindicato sobre el respeto de los derechos laborales.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: PROCESO DE DESARROLLO	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se desarrollan programas de formación que contribuyan a mejorar sus habilidades.	X		X		X		
17	Existe la política de promoción como reconocimiento.	X		X		X		
18	Considera que la institución contribuye con su crecimiento profesional.	X		X		X		
19	Los cambios en la institución influyen positivamente en su desempeño.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: PROCESO DE EVALUACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Las evaluaciones permiten conocer las debilidades y fortalezas de los trabajadores.	X		X		X		
21	Los supervisores cuentan con los conocimientos para realizar las evaluaciones.	X		X		X		

22	Recibe visitas inopinadas de auditores para tener información relevante.	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

] Apellidos y nombres del juez validador: Mgt. RUIZ VALENCIA FLOR DE MARIA. DNI: 07383222

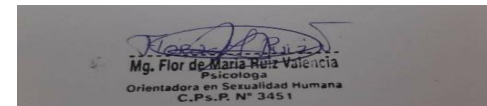
Especialidad del validador: MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA – LIC. PSICÓLOGA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Fecha: 26 de Mayo del 2022

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



Mgt. RUIZ VALENCIA, FLOR DE MARIA



CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
----	---------------------	--------------------------	-------------------------	-----------------------	-------------

	Factor I: Condiciones físicas y/o materiales	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X		X		X		
2	El ambiente donde trabajo es confortable.	X		X		X		
3	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X		X		X		
	Factor II: Beneficios laborales y/o remunerativos	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Mi sueldo es adecuado en relación a la labor que realizo.	X		X		X		
5	Me siento mal con lo que hago.	X		X		X		
6	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X		
	Factor III: Políticas administrativas	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.	X		X		X		
8	Me disgusta mi horario.	X		X		X		
9	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	X		X		X		
	Factor IV: Relaciones Sociales	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El compañerismo es el ideal para desempeñar mis funciones.	X		X		X		
11	Me agradan trabajar con mis compañeros.	X		X		X		
12	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	X		X		X		
13	La solidaridad es característica en nuestro grupo de trabajo.	X		X		X		
	Factor V: Desarrollo personal	Si	No	Si	No	Si	No	

14	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X		X		X		
15	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	X		X		X		
16	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	X		X		X		
17	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	X		X		X		
18	Mi trabajo me hace sentir realizado.	X		X		X		
	Factor VI: Desarrollo de tareas	Si	No	Si	No	Si	No	
19	La tarea que realizo es tan valiosa como las demás.	X		X		X		
20	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	X		X		X		
21	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.	X		X		X		
22	Mi trabajo me aburre.	X		X		X		
	Factor VII: Relación con la autoridad	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).	X		X		X		
24	Es grata la disposición de mis jefes cuando hago consultas sobre mi trabajo.	X		X		X		
25	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	X		X		X		
26	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

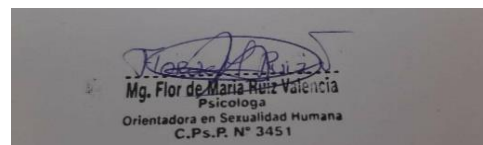
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [

] Apellidos y nombres del juez validador Mgt. RUIZ VALENCIA FLOR DE MARIA... DNI: 07383222 Especialidad del validador: MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA – LIC. PSICÓLOGA

Fecha: 26 de mayo del 2022

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



Mgt. RUIZ VALENCIA, FLOR DE MARIA

C.Ps.P.N°3451

Código ORCID: 0000-0002-7881-8932

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. VALENZUELA ORTIZ, JULIO CESAR DNI: 06952913

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTION PUBLICA

Fecha:12/06/22

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


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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en los aspectos abordados

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

Apellidos y nombres del juez validador: DR. ELMER OYARCE ALVARADO DNI 43343965

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN



erto Informante.


Fecha 12 Junio 2022

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

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, rounded initial letter followed by several vertical strokes and a small flourish at the end.

Firma del experto informante

ANEXO 9

Autorización de aplicación del instrumento por la autoridad de la entidad pública de salud de Puente Piedra.



Hospital
Carlos Lanfranco La Hoz

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Memorándum N.º 0249 - 07/2022-LIADI-HCLLH/MINSA

A CPC. Enrique Guerrero García
Jefe de la Unidad de Personal
Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

ASUNTO Permiso para Aplicación de Proyecto de Tesis

LUGAR Y FECHA Puente Piedra, 08 de julio de 2022.



Sirva el presente para saludarla, y a la vez hacerle de su conocimiento que Norma Martha Omareda Vargas, de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, quien realizará su proyecto de tesis titulado «GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO DE UNA ENTIDAD PUBLICA DE SALUD DE PUENTE PIEDRA, 2022», por lo que solicito les de las facilidades para la realización de encuestas al personal de la institución.

Atentamente,

Lic. Luz Yony Silva Espinoza
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

ANEXO 10

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es brindar a los participantes de la investigación una clara explicación de la naturaleza misma, y a su vez el rol que cumplen como participantes.

La presente investigación esta conducida por: Norma Martha Omareda Vargas teniendo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y satisfacción del usuario interno de una entidad pública de salud de Puente Piedra, 2022.

Si usted accede a participar en este estudio, la información que se recoja será confidencial y no se usaran para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Así mismo, sus respuestas serán anónimas ya que no se le solicitará su identidad.

De presentar alguna duda sobre la investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación.

De antemano, se agradece su participación.

Luego de haber leído el consentimiento informado, acepto participar voluntariamente en esta investigación.

He sido informado(a) sobre el objetivo de la investigación, y reconozco que la información que yo provea en el transcurso la investigación es estrictamente confidencial, ya que el resultado de este estudio será parte de una tesis, que a la vez ayudará a realizar nuevas investigaciones. Por lo tanto, no será utilizada para ningún otro propósito fuera de lo mencionados en este estudio sin mi consentimiento.

FIGURAS

Figura 1. Gráfico de barras, distribución de frecuencia de la variable gestión del talento humano



Figura 2. Gráfico de barra, distribución de frecuencia de la dimensión del proceso de integración

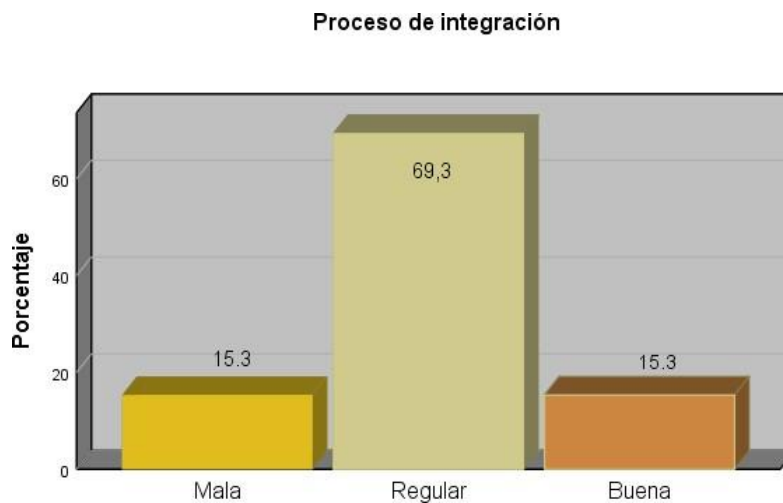


Figura 3. Gráfico de barra, distribución de frecuencia de la dimensión del proceso de organización

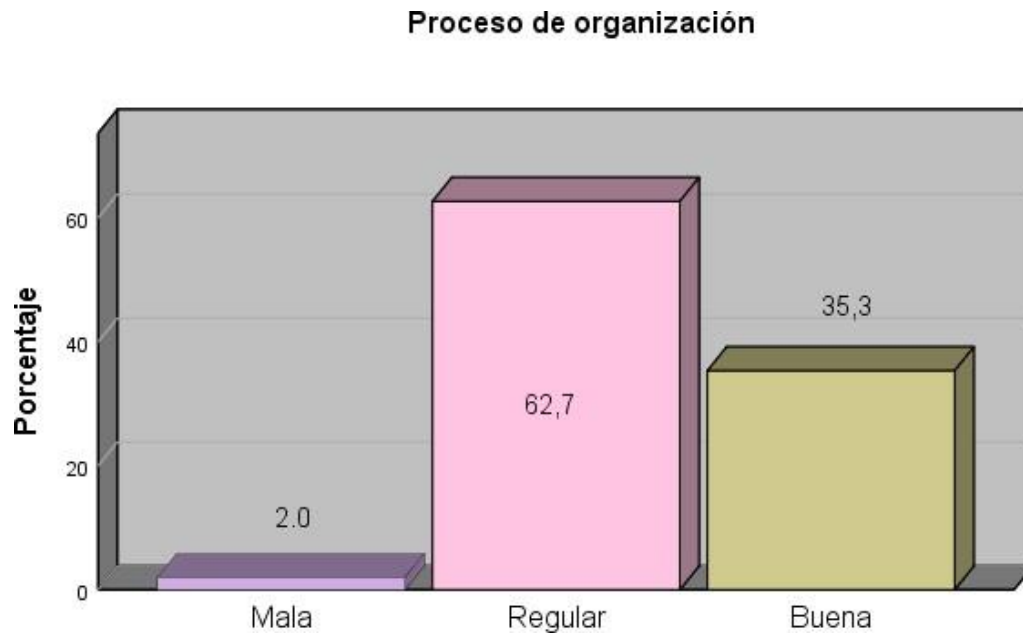


Figura 4. Gráfico de barra, distribución de frecuencia de la dimensión del proceso de retención

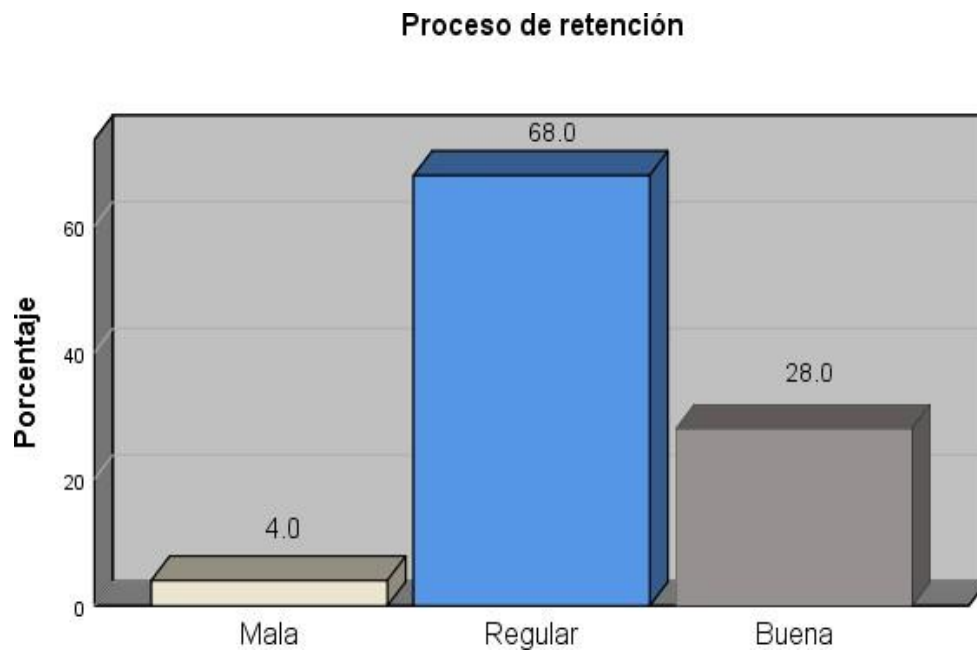


Figura 5. Gráfico de barra, distribución de frecuencia de la dimensión del proceso de desarrollo

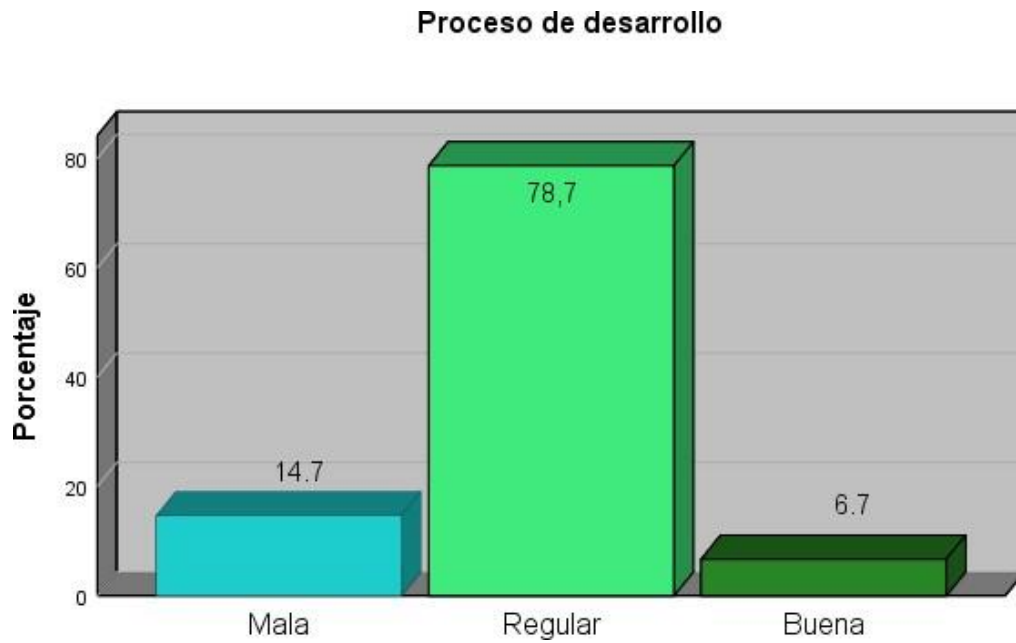


Figura 6. Gráfico de barra, distribución de frecuencia de la dimensión del proceso de evaluación

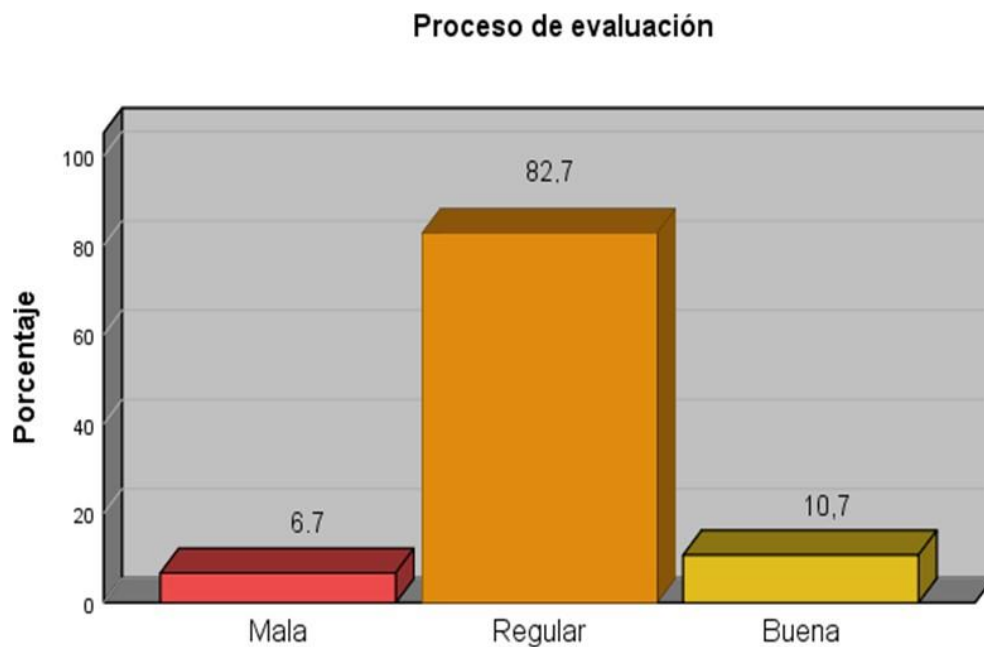


Figura 7. Gráfico de barra, distribución de frecuencia de la variable, satisfacción del usuario interno

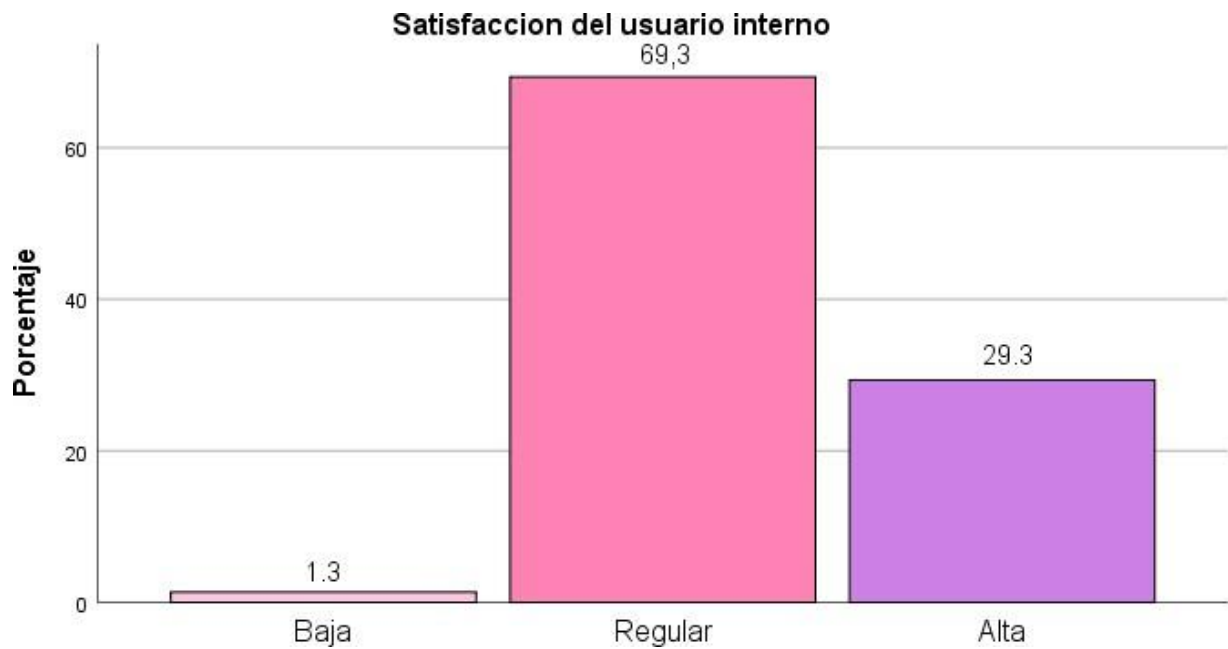
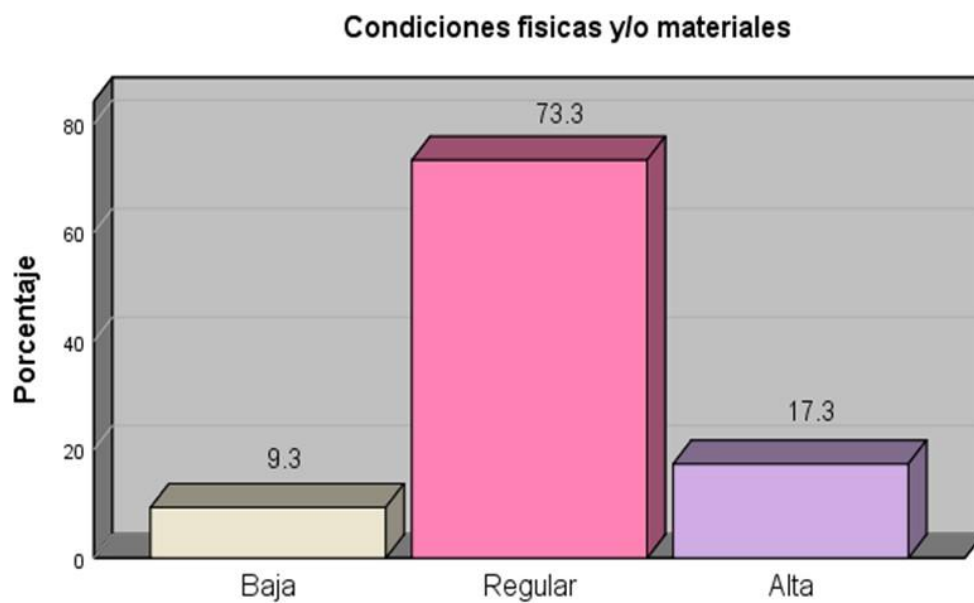


Figura 8. Gráfico de barras, distribución de frecuencia de la dimensión de condiciones físicas y/o materiales



Figura

9. Gráfico de barras, distribución de frecuencia de la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos

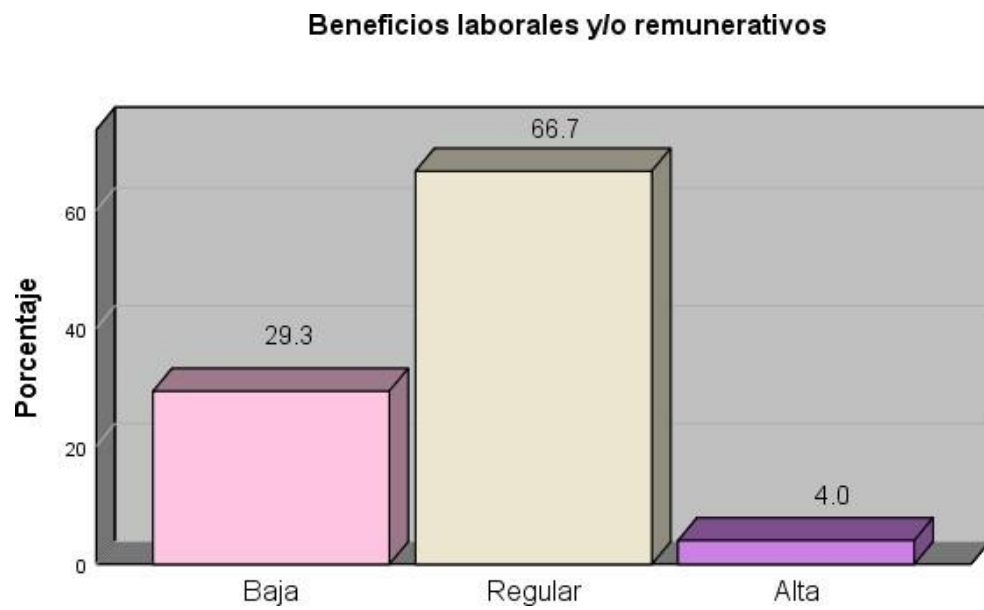
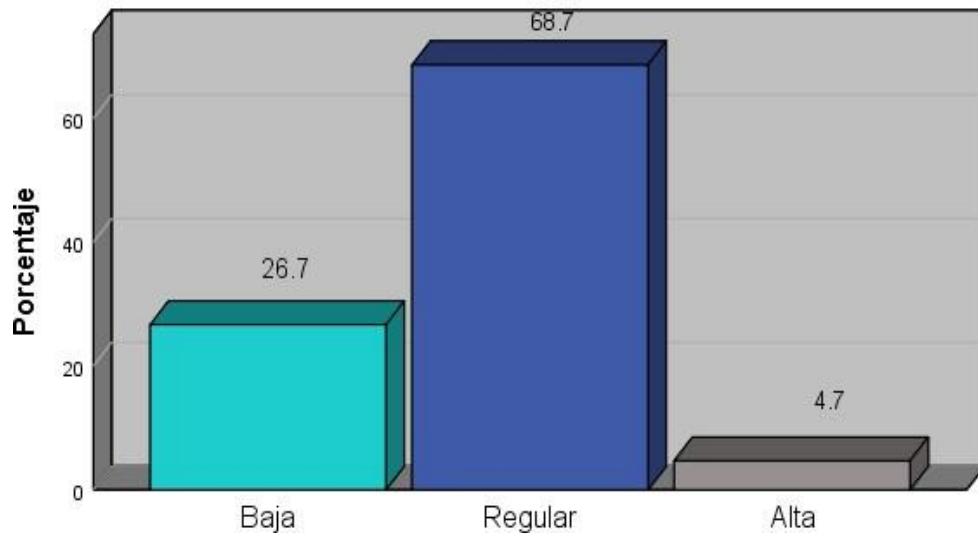


Figura 10. Gráfico de barras, distribución de frecuencia de la dimensión de políticas administrativas.

Figura

Políticas administrativas



11. Gráfico de barras, distribución de frecuencia de la dimensión de relaciones sociales.

Relaciones Sociales

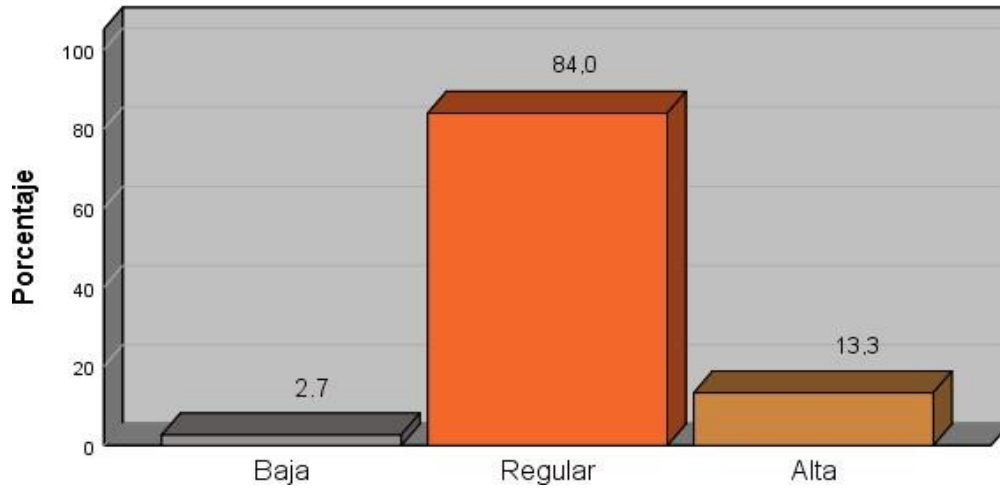
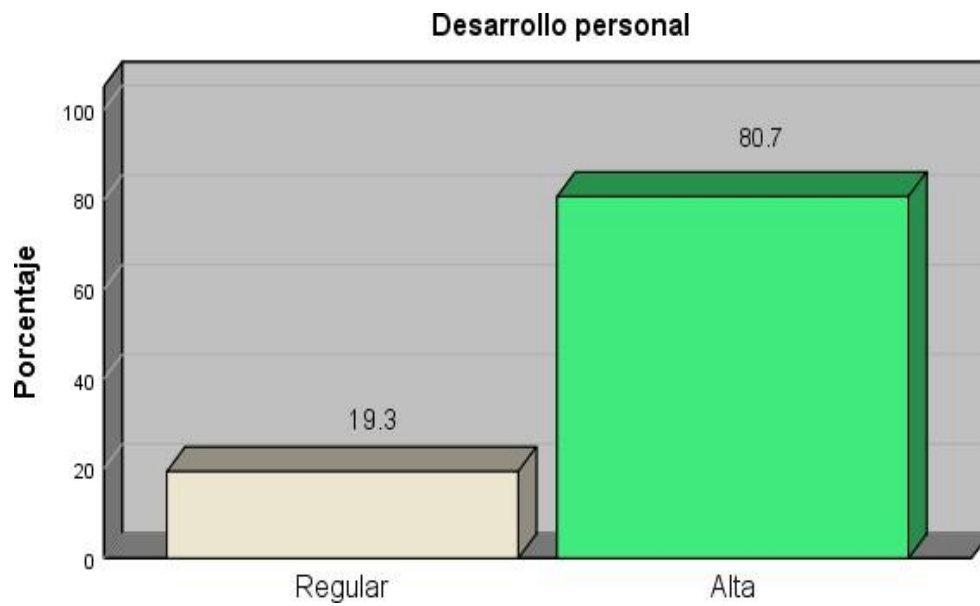


Gráfico de barras, distribución de frecuencia de la dimensión de desarrollo personal

Figura



13. Desarrollo de tareas



Figura

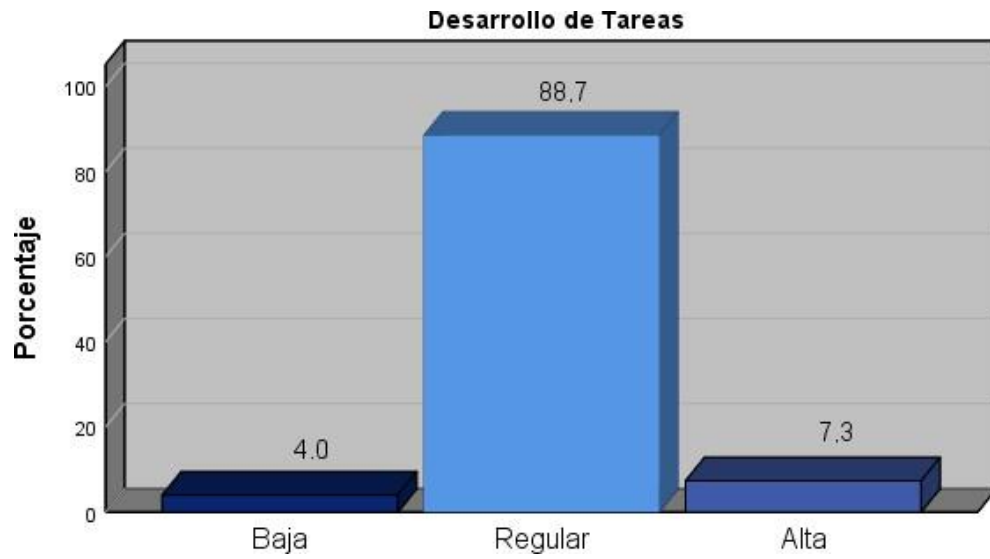


Figura 14. Gráfico de barras, distribución de frecuencia de la dimensión de relación con la autoridad

FOTOS





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CAMPANA AÑASCO DE MEJIA TERESA DE JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del talento humano y satisfacción del usuario interno de una entidad pública de salud de Puente Piedra, 2022

", cuyo autor es OMAREDA VARGAS NORMA MARTHA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 11 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CAMPANA AÑASCO DE MEJIA TERESA DE JESUS DNI: 31035536 ORCID: 0000-0001-9970-3117	Firmado electrónicamente por: TCAMPANAJ el 11- 08-2022 08:34:24

Código documento Trilce: TRI - 0409234