



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión del talento humano en el cuidado humanizado del
servicio de emergencia de un hospital nivel II Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Leiva Carranza, Betzabeth Adriana (orcid.org/0000-0002-4820-1843)

ASESORES:

Mtro. Ruiz Barrera, Lázaro (orcid.org/0000-0002-3174-7321)

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (orcid.org/0000-0002-0268-3250)

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

2023

Dedicatoria

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar lo que tengo. A todos ellos dedico el presente trabajo, espero contar siempre con su valioso e incondicional apoyo.

Agradecimiento

Gracias a mi universidad por permitirme convertirme en un profesional, gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso integral de formación, a mis asesores que me ayudaron a elaborar esta tesis que perdurará en los conocimientos y desarrollo de las demás generaciones.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de la investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra, muestreo	17
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	23
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Dimensiones e indicadores de la GTH	16
Tabla 2 Dimensiones e indicadores del Cuidado humanizado de enfermería	17
Tabla 3 Ficha Técnica del cuestionario que mide la variable GTH	20
Tabla 4 Ficha Técnica del cuestionario que mide la variable Cuidado humanizado de enfermería	21
Tabla 5 Evaluación de instrumentos por juicio de expertos	22
Tabla 6 Reporte de confiabilidad	23
Tabla 7 Frecuencia y porcentajes de la GTH.	25
Tabla 8 Frecuencia y porcentajes de las dimensiones de la GTH.	26
Tabla 9 Frecuencia del CH de enfermería.	26
Tabla 10 Frecuencia y porcentajes de las dimensiones de la variable independiente cuidado humanizado	27
Tabla 11 Reporte del contraste del modelo de Regresión logística ordinal	28
Tabla 12 Información del pseudo R ² del modelo general	29
Tabla 13 Informe del ajuste del modelo específico	29
Tabla 14 Informe del pseudo R ² del modelo específico 1	30
Tabla 15 Reporte del ajuste del modelo de la hipótesis específica 2	30
Tabla 16 Informe del pseudo R ² del modelo específico 2	31
Tabla 17 Reporte del ajuste del modelo de la hipótesis específica 3	31
Tabla 18 Informe del pseudo R ² de la hipótesis específica 3	32
Tabla 19 Resultados de la prueba de normalidad de las variables	90

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño de una correlación correlacional causal es:	15

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la gestión del talento humano en la atención humanizada del personal de salud del servicio de emergencia de un hospital II de Lima, 2023. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, correspondiente a un estudio básico de -Diseño experimental, transversal y correlacional causal. La muestra estuvo conformada por 97 trabajadores al cuidado del servicio de emergencia de un hospital II de Lima. Se utilizó el cuestionario de gestión del talento humano y el cuestionario de atención humanizada. En relación a los resultados, se contrastó la influencia por medio de la prueba de regresión logística ordinal donde se verificó que la gestión del talento humano influye en un 58,3% en el cuidado humanizado de los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital II de Lima ($p < 0,05$), así como también existe una influencia entre la gestión del talento humano del 12,3% en las cualidades de enfermería ($p < 0,05$), en un 40,8% sobre la apertura de la enfermera a la comunicación con el personal asistencial ($p < 0,05$) y en un 36,3% sobre la disposición a cuidar a la enfermera por parte del personal asistencial en el servicio de urgencias de un hospital II de Lima.

Palabras Clave:

Gestión del talento humano, cuidado humanizado y personal de salud

Abstract

The main objective of this research was to determine the influence of human talent management on the humanized care of health personnel from the emergency service of a hospital II in Lima, 2023. It was developed under a quantitative approach, corresponding to a basic study of -Experimental, cross-sectional and causal correlational design. The sample consisted of 97 workers in the care of the emergency service of a hospital II in Lima. The human talent management questionnaire and the humanized care questionnaire were used. In relation to the results, the influence was contrasted by means of the ordinal logistic regression test where it was verified that the management of human talent influences 58.3% in the humanized care of the workers of the emergency service of a hospital II of Lima ($p < 0.05$), as well as there is an influence between the management of human talent of 12.3% in nursing qualities ($p < 0.05$), in 40.8% on the opening of the nurse to the communication with the care staff ($p < 0.05$) and in 36.3% about the willingness to care for the nurse by the care staff in the emergency department of a hospital II in Lima.

Keywords:

Management of human talent, humanized care and health personnel

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la gestión del talento humano (GTH) es apreciada como la columna vertebral de muchas organizaciones, se considera como uno de los elementos vitales del incremento responsable y progreso de las mismas (Checa-Llontop et al., 2020). Varias naciones europeas están dando pasos significativos hacia la gestión de su personal de manera más efectiva, al mismo tiempo que priorizan soluciones innovadoras para el lugar de trabajo que mejoran la productividad, España demuestra un desempeño positivo en la ganancia de talento. Efectivamente, el 83 % de los participantes de la encuesta ha señalado que este factor es fundamental en las tácticas empresariales (Page, 2020, párr. 4).

El sector de la administración en América Latina ha reconocido desde hace mucho tiempo la importancia de gestionar el talento humano. Una encuesta reciente realizada por líderes de consultoría en varios países revela que el 70% de los encuestados ven al área de GTH como proveedora de apoyo administrativo, mientras que el 30% restante la ven como responsable del control de políticas. En este momento, la GTH está demostrando ser un valioso aliado estratégico para las empresas de la región, ya que facilita lograr las metas y objetivos institucionales. Esto se evidencia en el crecimiento positivo y la contribución económica que genera para las organizaciones, demostrando aún más su vital importancia (Deloitte, 2018).

En los servicios de salud que brindan los centros hospitalarios, el cuidado humanizado (CH) supera el mero trato y el agrado del paciente, ya que además considera los valores y predilecciones del paciente. Desafortunadamente, los avances dentro de las instituciones de salud se han centrado principalmente en aspectos administrativos, más que en la atención en sí. El peligro de deshumanizar los cuidados de los pacientes es grande y es imperativo restituir el aspecto humano, particularmente por parte de los profesionales de la salud. Las demandas apremiantes de una gran afluencia de pacientes conducen a un enfoque en la atención rápida, donde la atención gira solo en torno al

padecimiento y la recuperación, o la adaptación a la rutina diaria. En consecuencia, el cuidado humano pasa a un segundo plano, lo que impacta negativamente en la esencia misma de los profesionales sanitarios.

Hermosilla-Ávila et al. (2021) en su publicación concluyeron que el CH grupal paciente-familia considera los aspectos psicológicos en el cuidado, y que los especialistas de la salud comparten su práctica con colegas y otros expertos de la salud, se recomienda cooperar más allá, incluidas todas las partes interesadas y los organismos que intervienen en la atención.

Casio (2019) al medir las percepciones de los internos sobre la atención humanizada que reciben por parte del equipo de enfermeras en urgencias en un nosocomio de Lima, el 56 % de los pacientes se sintió moderadamente favorable y el 2 % negativamente. El 36% calificó la calidad de atención como medianamente buena y el 2% como desfavorable. Respecto a la comunicación abierta entre cuidadores y pacientes el 47% la percibe medianamente favorable, el 3% la percibe desfavorable, y las tendencias al cuidado el 56% la siente algo favorable, el 3% la considera indeseable.

Dentro de este contexto, consideramos la prestación en el área de urgencias de un nosocomio nivel 2 en Lima, en el cual se necesita conocer la percepción de los niveles del Cuidado Humanizado al paciente y la correspondencia que tiene con la GTH en dicho nosocomio, es una cuestión relevante que impacta claramente en la eficacia del cuidado y el bienestar de los pacientes. Se percibe en primer lugar, la alta carga de trabajo y la escasez de personal, lo que puede llevar a cabo una sobrecarga de tareas para las enfermeras. Esta situación dificulta que las enfermeras dediquen tiempo y atención individualizada en el servicio de emergencia a cada paciente, lo que puede impactar negativamente en la calidad de la humanización de las interacciones. Asimismo, la implementación inadecuada de tecnología y sistemas de información puede generar barreras en la comunicación efectiva que conecta a los enfermeros profesionales y los pacientes.

Por tal motivo se propuso como problema principal: ¿Cómo influye la gestión del talento humano en el cuidado humanizado de enfermería del servicio de emergencia de un hospital II Lima, 2023?; y como problemas secundarios: (a) ¿Cómo influye la GTH en las cualidades de hacer enfermería en el servicio de emergencia de un hospital II Lima, 2023?; (b) ¿Cómo influye la GTH en la Apertura a la comunicación enfermero - paciente del servicio de emergencia de un hospital II Lima, 2023?; (c) ¿Cómo influye la GTH en la disposición para la atención brindada por las enfermeras del área de emergencias de un hospital II Lima, 2023?

La justificación teórica del estudio fue tratar de hacer un aporte teórico para decretar el efecto de la GTH en el cuidado humanizado [CH] del servicio de emergencia del hospital. Es valioso para asignar una caracterización de los componentes que deberían ser considerados para perfeccionar la GTH para beneficiar e impactar positivamente el CH, se basa en la necesidad de comprender y optimizar la disposición del cuidado en el ámbito de la salud. De igual forma, la indagación metodológica derivada de la averiguación permitirá a los gerentes asumir una mejor perspectiva tomando como referencia la conducta de las variables y tomen decisiones acertadas en interés de la organización, así como lograr que los empleados tengan un clima laboral adecuado. La justificación práctica se sustenta en lograr un sistema de salud que apoye su trabajo, esperando que la información obtenida ayude a demostrar la necesidad de implementar estrategias para crear una atención eficaz y humanizada para cada paciente internado.

Con referencia a la importancia de las investigaciones en la sección sanitaria, la información permitirá a los administradores de los establecimientos sanitarios, tomar acciones para perfeccionar la eficacia de los fines señalados dentro del hospital, lo que redundará en un personal eficaz y dedicado por parte de la administración del establecimiento. Asimismo, se justifica en el aspecto metodológico porque se basa en el juicio de expertos y el uso de instrumentos validados por experimentos piloto para asegurar su uso en futuros estudios relacionados con GTH y CH.

Siguiendo con la problemática de la investigación, el objetivo general planteado es: Determinar cómo influye la GTH en el cuidado humanizado de enfermería del servicio de emergencia de un hospital II Lima, 2023; los objetivos específicos son: (a) Determinar cómo influye la GTH en las cualidades de hacer de enfermería del servicio de emergencia de un hospital II Lima, 2023 ; (b) Determinar cómo influye la GTH en la Apertura a la comunicación enfermero-paciente del servicio de emergencia de un hospital II Lima, 2023 ; (c) Determinar cómo influye la GTH en la disposición para la atención del servicio de emergencia de un hospital II Lima, 2023.

En concordancia a lo anterior, la hipótesis general de la investigación es: La GTH influye significativamente en el cuidado humanizado de enfermería del servicio de emergencia de un hospital II Lima, 2023; y las hipótesis específicas es: (a) La GTH influye significativamente en las cualidades de hacer de enfermería del servicio de emergencia de un hospital II Lima, 2023; (b) La GTH influye significativamente en la Apertura a la comunicación enfermero-paciente del servicio de emergencia de un hospital II Lima, 2023; (c) La GTH influye significativamente en la disposición para la atención brindada por enfermería del servicio de emergencia de un hospital II Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel global, podemos citar los trabajos realizados en Colombia donde Barrera et al. (2022) cuyo propósito fue conocer las percepciones de los pacientes sobre los servicios de hospitalización en el Hospital Cumaral-Meta brindada por la atención de enfermería. Se efectuó una investigación descriptiva, de orientación cuantitativa, utilizando un esquema no experimental, de forma transversal. Los hallazgos fueron calificados como bueno por el 64% de encuestados, lo que muestra que el servicio mejora la gestión y la eficacia de la prestación de atención brindados a los usuarios. Por ello, se concluye que la atención humanizada en el hospital citado es de alta calidad por parte de la mayoría de los colaboradores y calificadas casi siempre en una escala de Likert, lo que resulta un indicador positivo de hospitalización para el personal de enfermería.

De la misma forma, Ríos (2023) en Colombia investigó con el objetivo de desarrollar e instalar un modelo de gestión administrativa de RR.HH. centrado en el concepto de trabajo digno y decente en un Hospital, con el propósito de optimizar la eficacia de la atención en salud. La metodología empleada fue a través de un proyecto de intervención, utilizando como instrumento la Matriz estratégica de GTH. Concluye que el hospital proporciona valiosos servicios para la salud. Su lema está "dedicado a la vida", que produce las necesidades de continuar llevando a cabo para garantizar una administración constante de los recursos y fortalecer la gestión del personal, con el fin de generar valor institucional y realizar las metas trazadas en el proyecto de progreso de la organización.

En Ecuador, Ganzhi (2022) planteó como objetivo conocer el cuidado humanizado (CH) en la práctica de enfermería ginecológica. Se realizó un examen crítico de la literatura referenciada en trabajos originales de reflexión y artículos de revisión en español, inglés y portugués, en un marco temporal de 5 años. En resumen, podemos decir que de los temas de investigación surgieron dos categorías: 1.- cuidado humanizado de la mujer y 2.- cuidado humanizado de la mujer desde la perspectiva de los colaboradores. Para sacar conclusiones

generales, los favorecidos y los expertos obtienen resultados heterogéneos de que las deficiencias en la prestación de atención son evidentes, pero que es posible brindarlas de manera humanizada.

Asimismo, Medranda (2022) tuvo como propósito analizar la atención humanizada de los usuarios del área de urgencias de un Hospital del Ecuador. Tiene un método mixto, un diseño horizontal, de tipo descriptivo. Como resultado, el 28 % de las personas siempre reciben atención humanizada y 17% nunca han obtenido atención humanizada. Casi siempre el 33% encontró trato amable. El 42% de pacientes perciben trabajo humanizado regularmente. En el 32% de los pacientes, no se consideraron preferencias religiosas, y el 32% de las personas determinó que la atención a menudo reflejaba la aplicación de conocimiento. En el 13%, la atención nunca ha satisfecho sus necesidades, y el 26% de pacientes a menudo satisfacen sus necesidades. Concluyó que, en el hospital, el personal de enfermería si proporcionan cuidados humanizados, sin embargo, se detectó una parte que juzgaron aspectos negativos tales como la falta de comunicación, y la vigilancia de las carencias sociales y espirituales.

En Chile, Hermosilla-Ávila et al. (2021) se propusieron explorar la importancia del cuidado humanizado percibido por el cuidador y el dúo (paciente-familiar) con cáncer avanzado. La metodología utilizada fue con información recolectada con un enfoque interpretativo fenomenológico. La exegesis hermenéutica bajo la representación de Heidegger y el análisis discursivo con los constructos de Bardin. Como resultados se encontró que las investigaciones sobre el cuidado de enfermería humanizado destacan la importancia de establecer una relación transpersonal con los pacientes. Sin embargo, los discursos recogidos revelaron una insatisfacción generalizada con la comprensión emocional y la falta de cercanía percibida entre los colaboradores y los pacientes. Para abordar estas preocupaciones, se identificaron temas como priorizar el desarrollo de una relación transpersonal, compensar las insuficiencias de los pacientes y ofrecer apoyo empático para promover el bienestar emocional.

En Cuba, López et al. (2017) cuyo propósito fue evaluar la gestión de los talentos del hospital. Utilizó una encuesta de evaluación realizada en el Centro

Profesional Ambulatorio de Cienfuegos. La muestra consta de 32 trabajadores de tipo no probabilística. Como resultado, hay algunas reservas mejoradas para evaluar la administración del conocimiento de los colaboradores y las expectativas de autorrealización. El 78.1 % de las personas cuestionaron su inteligencia. Los recursos son las restricciones del desarrollo del talento. La mayoría de las personas piensan que han obtenido retornos inestables por sus esfuerzos. Puede haber demasiadas agencias burocráticas, y el gerente ha desplegado una gestión del desarrollo del talento. La conclusión es que, a pesar de las reconocidas reservas de mejora, las opiniones de la GTH en la institución son positivos.

Con respecto de los antecedentes nacionales, mencionamos a Vásquez (2023) que determinó la correspondencia entre la GTH y el ejercicio laboral del personal de atención médica en el Hospital de Chachapoyas. Su método es cuantitativo, de descripción básica relacionada, diseño horizontal no experimental. La población consta de 45 profesionales de atención médica en áreas de emergencia. La conclusión es que halló una correlación existente entre la GTH y el ejercicio laboral. El puntaje de Spearman Rho es 0.346, indica que ha obtenido una correlación baja (débil), lo que muestra que, con la mejora de la GTH, se favorecerá el buen ejercicio laboral en los participantes de atención médica en el Hospital de Chachapoyas.

En la región San Martín, Troncos (2022) logró establecer el impacto de la GTH en el ejercicio laboral de los empleados administrativos de un hospital de San Martín. Este es un enfoque cuantitativo con bosquejo de interpretación no experimental. Los resultados muestran que el 55 % perciben la gestión de los talentos en un alto nivel, y el 50 % en un nivel promedio. Los conocimientos, habilidades y actitudes del personal tienen altos niveles de conocimiento, habilidades y actitudes, representando el 47 %, el 53.3 % califica como alta la compensación del personal, el rendimiento fue del 63 % en nivel alto. La conclusión es que concurre una relación demostrativa de la administración del talento y el rendimiento laboral, con una alta correlación.

En Lima, Rivera (2022) realizó su investigación con el propósito de explorar la correlación entre la GTH y la asignación de puestos de trabajo en el servicio

de urgencias médicas de un hospital en Lima. Este fue un estudio básico con la orientación positivista, diseñada de forma no experimental, bajo un corte transversal y de alcance relacional. Entre los resultados, este estudio encontró un nivel moderado de GTH en un 54,9 %, un nivel muy alto de compromiso laboral en un 47,8 %, y un coeficiente de correlación de 0,227 y $p < 0.05$. En resumen, la publicación concluye que existe una correspondencia débil entre la GTH y el compromiso laboral.

Asimismo, Paredes (2021) realizó un estudio con la finalidad de demostrar una conexión entre la GTH y el estándar de atención brindado a los trabajadores de la salud en un entorno de atención primaria en Lima. El enfoque del estudio fue cuantitativo, relacional y no-experimental. 32 trabajadores de la salud fueron examinados como muestra. Los resultados mostraron que el 88 % del personal consideró que la disposición de la vigilancia del paciente fue buena, y el 66% del personal consideró que el manejo de RRHH se realizó con regularidad. El factor de correlación $Rho = 0,371$, indica una endeble correlación positiva entre la GTH y el estándar de atención.

En la misma línea de investigación, Morales (2022) se fijó como objetivo explorar el vínculo del cuidado humanizado del enfermero y el bienestar del usuario en el área de urgencias de EsSalud en Comas. Utilizando metodología descriptiva y análisis correlacional, el estudio encuestó a un total de 90 usuarios, todos los cuales constituyeron la población. Los hallazgos encontraron que el 43% de usuarios calificó el cuidado de enfermería humanizado como medio, el 30% como bajo y el 27% como alto. Sin embargo, el estudio también observó que el cuidado humanizado está relacionado de forma positiva y moderada con la satisfacción del usuario. En última instancia, el estudio concluyó que los niveles más altos de atención humanizada se correlacionaron con una mayor satisfacción del usuario. Los datos mostraron que el 37% de los encuestados se identificaron con altas necesidades humanas en la dimensión del cuidado de enfermería humanizado.

La siguiente sección profundiza en los fundamentos teóricos que sustentan cada variable de investigación. En el ámbito empresarial, numerosos expertos han examinado a la gestión del talento humano [GTH]. Aunque, con el tiempo,

su definición ha sufrido varias modificaciones. En el pasado, varios académicos se referían comúnmente como los recursos humanos.

La GTH se describe al conjunto de prácticas y estrategias que las empresas utilizan para cautivar, retener, fortalecer y motivar a su personal con la intención de lograr sus propósitos y objetivos de negocio (Chiavenato, 2020). A continuación, se presenta una recopilación de las principales bases teóricas sobre la GTH. Se fundamenta en las teorías siguientes:

Teoría de las necesidades de Maslow: Indica que las necesidades humanas se estructuran en una escala jerárquica, que abarca desde las necesidades fundamentales para la supervivencia hasta las necesidades de autotranscendencia y autorrealización. La GTH debe tener en cuenta estas necesidades y proporcionar un entorno de trabajo que satisfaga estas necesidades para motivar a los empleados (Maslow, 1991 citado por Cafiel Cuello, 2021).

Teoría de la motivación de Herzberg: Sostiene que los factores que satisfacen a los empleados (factores motivadores) son diferentes de aquellos que los desmotivan (factores higiénicos). La GTH debe proporcionar factores motivadores para mantener a los empleados comprometidos y satisfechos (Herzberg, 1968 citado por Madero-Gómez y Rodríguez-Delgado, 2018).

Teoría X e Y de McGregor: Sustenta que hay dos tipos de gerentes: aquellos que creen que los empleados son inherentemente perezosos y necesitan ser controlados y aquellos que creen que los empleados son motivados y responsables. La GTH debe adoptar una perspectiva de Teoría Y para fortalecer la cooperación y la creatividad de los empleados (Madero-Gómez y Rodríguez-Delgado, 2018).

Teoría de la equidad de Adams: Sustenta que los empleados confrontan su contribución y recompensan con las de otros empleados y si perciben que la equidad no se está respetando, se sienten desmotivados. La GTH debe asegurar que las recompensas sean equitativas y justas para mantener a los empleados motivados (Pineda Estrada y Avalos Sánchez, 2020)

Teoría de la contingencia de Fiedler: Sustenta que la forma de liderazgo más eficaz depende de la situación y que no existe una forma de liderazgo universalmente efectiva. La GTH debe adaptar la forma de liderazgo al escenario específico para maximizar la eficacia de los líderes (Díaz Dávila, 2018).

Entre los autores que han publicado sobre la GTH podemos citar a Gaspar (2021) manifiesta que la administración del talento humano es un componente esencial para el desempeño exitoso de las organizaciones. En la novedad, los recursos humanos han adquirido una gran relevancia en la búsqueda de eficiencia en las operaciones de las empresas. Por lo tanto, la dirección y organización del talento humano desempeñarán un papel crucial en el logro del éxito en las organizaciones (p.3).

Díaz y Quintana (2021), afirman que la gerencia del talento humano necesita ser abordada de manera individualizada, considerando las habilidades y aptitudes de cada persona para aprovechar al máximo su potencial y garantizar su compromiso con las tareas asignadas. Esto es fundamental tanto para la productividad como para el éxito de la organización, ya que no solo implica utilizar eficientemente los recursos disponibles, sino también asegurar que los colaboradores se aprecien satisfechos y motivados en su desempeño cotidiano.

Asimismo, Zayas (2020) señala la administración del talento humano implica adquirir un valioso capital intelectual y destaca la relevancia de gestionar, reclutar, seleccionar, evaluar y controlar a los empleados, así como capacitarlos y mejorar constantemente sus habilidades y aptitudes.

Existen varios modelos teóricos de la GTH. Algunos de ellos son:

1. Modelo de Cuesta (2015) que considera los factores: táctica organizacional, atributos y tendencias actuales, asimismo la urgencia del modelo funcional.

2. Modelo de Werther Jr y Davis (1996) enfocado en la gerencia del personal y los recursos humanos.

3. Modelo de Chiavenato (2009) que se encamina en el gobierno de los recursos humanos.

Adoptaremos el modelo de Chiavenato (2020), el cual sostiene que la GTH se describe como la “combinación de acciones y técnicas que tienen como

objetivo atraer, seleccionar, desarrollar, retener y motivar a los colaboradores de una organización, con el fin de maximizar su desempeño y contribución a lograr los objetivos vitales de la empresa”.

En otras palabras, la GTH es un enfoque estratégico que busca afirmar que la empresa cuente con talento humano adecuado, en requisitos de sapiencias, destrezas y cualidades, para alcanzar el éxito en un entorno competitivo. Este enfoque involucra la identificación y gestión del potencial y las habilidades de los empleados, así como la creación de un ambiente de trabajo motivador y satisfactorio que promueva el compromiso, la innovación y el rendimiento de los colaboradores. Esta investigación los examina desde el enfoque de Chiavenato, considerando cinco dimensiones:

Reclutamiento: El reclutamiento es una dimensión clave de la GTH, ya que permite a la organización atraer candidatos que cumplan con las competencias requeridas para ocupar las posiciones vacantes. Al atraer candidatos calificados, la organización puede aumentar sus posibilidades de éxito al contar con un equipo de trabajo altamente capacitado y competente. Además, un proceso de reclutamiento bien diseñado puede mejorar la imagen de la empresa como empleadora, lo que facilitará futuros procesos de selección. (Chiavenato, 2020, p)

Selección: La selección es otra dimensión importante de la GTH, ya que permite identificar al candidato más adecuado para la posición. Un proceso de selección riguroso y bien diseñado puede ayudar a la organización a minimizar los riesgos de contratar a la persona equivocada, lo que puede ser costoso tanto en términos financieros como de desempeño organizacional. Además, un proceso de selección justo y transparente puede optimizar la apariencia de la compañía y la complacencia de los colaboradores. (Chiavenato, 2020).

Capacitación: La capacitación es una dimensión clave de la GTH, ya que admite a los participantes mejorar sus habilidades, sapiencias y competencias. Una organización que invierte en la capacitación y el desarrollo de sus colaboradores puede mejorar su rendimiento y productividad, así como su satisfacción laboral y su compromiso con la empresa. Además, la capacitación puede ser una forma

efectiva de retener el talento y promover el crecimiento y el desarrollo personal de los colaboradores (Chiavenato, 2020).

Recompensa: La dimensión de la recompensa se describe a la representación en que la empresa reconoce y recompensa el desempeño y el potencial de los colaboradores. Una política de recompensas adecuada puede ayudar a motivar a los colaboradores a trabajar más duro y ser más productivos. Además, una política de recompensas justa y equitativa puede mejorar la complacencia laboral de los empleados y su responsabilidad con la empresa, lo que puede aumentar su retención (Chiavenato, 2020).

Evaluación de desempeño: Es una dimensión clave de la GTH, ya que permite a la organización medir y evaluar el desempeño de los colaboradores en relación a los objetivos y expectativas de la empresa. Una evaluación de desempeño efectivo puede ayudar a identificar los agotamientos y baluartes en el ejercicio de los colaboradores, lo que puede servir como base para planes de desarrollo personalizados. Además, la valoración de desempeño puede ser un instrumento efectivo para la toma de decisiones sobre ascensos, promociones y recompensas.

Con respecto a la variable cuidado humanizado, ésta se sostiene en la teoría del cuidado humanizado de Watson et al., (2018) cuya teoría recalca la jerarquía del rol del enfermero en áreas como la enfermería, la diligencia, el adiestramiento, la instrucción y la indagación para brindar cuidado humanizado a los pacientes hospitalizados. La teoría promueve la atención transpersonal y enfatiza la obligación ética del profesional de enfermería para certificar la dignidad humana en su trabajo diario.

La tendencia actual hacia una atención de la salud más humanizada tiene como propósito garantizar que aquellos que necesitan atención reciban el cuidado más completo y centrado en el problema posible, sin restricciones necesarias. Esto contrasta con la tendencia previa de ofrecer una atención parcial y selectiva debido a la falta de recursos, lo que dejaba a algunos pacientes sin la ayuda que necesitaban. La enfermería ejerce un rol decisivo en el desarrollo de la atención humanizada, utilizando un enfoque transpersonal e intersubjetivo para proteger, mejorar y mantener la salud de las poblaciones. Para lograr esto, es

trascendental que los enfermeros profesionales comprendan el significado del padecimiento incluyendo el dolor, el sufrimiento y la presencia del paciente, y se centren en aliviar su malestar (Aniceto y Bombarda, 2020; Manso et al., 2021)).

Según Ceballos (2010), el cuidado humanizado implica algo más que brindar comodidad y generar confianza con el paciente. Implica una comprensión profunda de las necesidades del paciente y la ejecución de acciones que conduzcan a logros tanto del paciente como del experto de enfermería. Lograr la complacencia del paciente no solo beneficia al paciente y su familia, sino que también tiene un impacto positivo en el personal y el equipo de atención, lo que lleva al progreso y al crecimiento de todos.

Según la Teoría de Watson (2007) sobre el Cuidado Humanizado, este modelo se basa en seis dimensiones que se pueden agrupar en tres. La primera dimensión se refiere a las cualidades de hacer enfermería, son necesarias que debe tener un enfermero para brindar un cuidado sanitario de calidad, donde las habilidades técnicas son fundamentales. El objetivo es gratificar las carencias humanas de la salud del paciente, enfocándose en una atención completa y holística (Acosta Leyva y García Díaz, 2019). La segunda dimensión se relaciona con la comunicación abierta entre el enfermo y el paciente. Es importante que el enfermero profesional mantenga un trato honesto y ético con el paciente para informarle sobre el progreso de su tratamiento y ayudarlo a encontrar fortaleza en sus creencias religiosas, esencialmente si se halla en una etapa terminal (Hermosilla-Ávila et al., 2021). La tercera dimensión se refiere a la *disposición para la atención del enfermo* preocupado por brindar una atención de calidad que garantice la recuperación del paciente. Es importante que el enfermero esté atento a cubrir todas las necesidades del paciente y del cuidador, ya que ambos son iguales de importantes (Acosta y García, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación utilizado fue básica, según la clasificación del Consejo de Ciencia y Tecnología (CONCYTEC), presentado por Guerra et al. (2020) cuando se enfoca en descubrir y explorar las relaciones entre variables, sin tener una aplicación práctica inmediata su propósito es aumentar y desarrollar el conocimiento sobre la GTH y el cuidado humanizado del servicio de emergencia en un hospital.

Según Esteban (2018) la investigación básica alcanza su nivel más complejo, profundo y riguroso al buscar hipótesis causales o explicativas. Su objetivo principal es revelar leyes nuevas científico-sociales y micro teorías sociales que manifiesten las relaciones entre las variables o dimensiones de la realidad, acontecimientos del sistema y procesos sociales.

Para comprender completamente la raíz del problema, es crucial profundizar en el nivel explicativo-causal. Este modelo profundiza en la correlación entre diversas variables y arroja luz sobre las causas subyacentes del problema que se investiga. Según Hernández et al. (2014) los estudios explicativos trascienden la mera descripción de conceptos, ya que están diseñados para investigar y responder acerca de la dependencia de causa y consecuencia entre las variables de estudio.

El enfoque adoptado en este estudio fue cuantitativo, utilizando herramientas estadísticas y evaluaciones numéricas. De acuerdo con Hernández et al. (2014), la naturaleza de esta investigación es cuantitativa, ya que se recolectaron datos con el fin de probar hipótesis mediante mediciones numéricas y análisis estadístico. Este enfoque facilitó la identificación de patrones de comportamiento y la verificación de teorías.

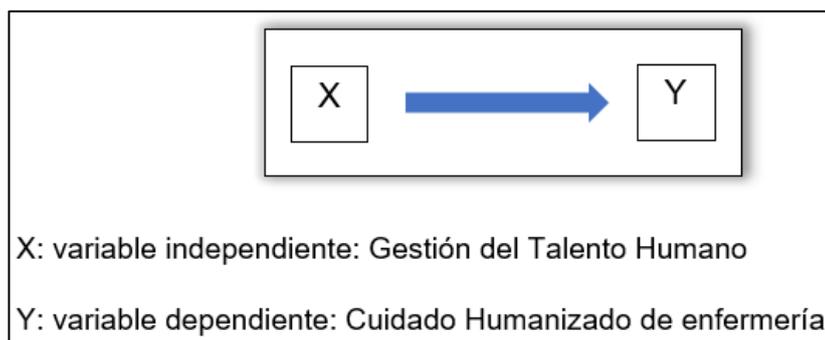
Para esta indagación se utilizó el procedimiento hipotético-deductivo. Cuyo objetivo fue determinar cómo influye la GTH en el cuidado humanizado del área de urgencias de un hospital nivel II en Lima. Adoptamos un enfoque basado en

hipótesis, comenzando con una descripción general amplia y profundizando gradualmente en los detalles. Como señala Bernal (2021) el método hipotético-deductivo es un procedimiento que se basa en la formulación de hipótesis como punto de partida, con el objetivo de ponerlas a prueba confrontándolas con los resultados empíricos, con el fin de confirmarlas o refutarlas.

La investigación empleó un diseño no experimental con una toma de datos transversal que evitó manipular alguna de las características medibles del estudio. Más bien, las variables se analizaron en su contexto natural para permitir su análisis. Según Hernández et al. (2014) es considerado como un estudio no experimental dado a que no se realiza ninguna maniobra de variables ni se tiene la capacidad de influir en ellas, ya que sus efectos ya han ocurrido en un momento anterior. De la misma forma, Hernández et al. (2014) señalan que un diseño es transversal cuando son indagaciones que coleccionan información en un lapso explícito.

Figura 1

Esquema del diseño de una correlación correlacional causal es:



3.2 Variables y operacionalización

El estudio tuvo la variable independiente “Gestión del talento humano” y la variable dependiente “Cuidado humanizado”.

Variable independiente: Gestión del talento humano

Definición conceptual

Para Chiavenato (2021) La GTH es una combinación de procesos y prácticas que tienen como objetivo administrar el capital humano de la institución, a fin de desarrollar y potenciar sus habilidades y competencias para perfeccionar la capacidad y logros de la empresa. Esta misión incluye la identificación de

las necesidades de talento, la atracción y selección de candidatos, el desarrollo y adiestramiento del personal, la valoración del desempeño y el diseño de planes de carrera y sucesión

Definición Operacional,

La variable estará compuesta por cinco dimensiones:

Tabla 1

Dimensiones e indicadores de la GTH

Dimensiones	Indicadores	Escala
Reclutamiento	Creación de plazas a postular.	Deficiente (4 – 9)
	Publicación de plazas	Regular (10 – 14)
		Bueno (15 – 20)
Selección	Perfil de los candidatos	Deficiente (4 – 9)
	Adecuadas competencias	Regular (10 – 14)
		Bueno (15 – 20)
Capacitación	Desarrollo de competencias	Deficiente (4 – 9)
	Entrenamiento	Regular (10 – 14)
		Bueno (15 – 20)
Recompensa	Financieras	Deficiente (4 – 9)
	No financieras	Regular (10 – 14)
		Bueno (15 – 20)
Evaluación de desempeño	Evaluación de actividades	Deficiente (4 – 9)
	Logro de metas	Regular (10 – 14)
		Bueno (15 – 20)

Variable dependiente: Cuidado humanizado de enfermería

Definición conceptual

Según Beltrán (2016) el cuidado humanizado implica un proceso de sensibilidad en quienes lo brindan, que va más allá de simplemente comportarse como seres humanos, adoptando una postura de humanizadores. Esto implica una orientación hacia el bienestar de los demás,

impulsados por sentimientos de compasión, solidaridad, simpatía y respeto, con una disposición a promover el bienestar de los enfermos y su estado de dependencia, buscando fortalecerlos, acompañarlos y brindarles apoyo sin causarles daño.

Definición Operacional

El cuidado humanizado, están conformada por 3 dimensiones:

Tabla 2

Dimensiones e indicadores del Cuidado humanizado de enfermería

Dimensiones	Indicadores	Escala
Cualidades de hacer de enfermería	Amabilidad	Desfavorable (6 – 14) Medio favorable (15 – 22) Favorable (23 – 30)
	Respeto	
	dan tranquilidad	
	Le generan confianza cuando lo(la)cuidan	
Apertura a la comunicación enfermero - paciente	Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado	Desfavorable (8 – 18) Medio favorable (19 – 29) Favorable (30 – 40)
	Le demuestran respeto por sus creencias y valores	
	Aspectos verbales	
	Brindan tiempo	
Disposición para la atención	Facilitan el diálogo	Desfavorable (17 – 39) Medio favorable (40 – 62) Favorable (63 – 85)
	Explicación de procedimientos	
	Respuestas seguras	
	Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos	
Indicaciones oportunas información oportuna	Interés	
	Tiempo en la atención	
	Le llaman por su nombre	
Expresión de emociones	Preocupación por la salud	

3.3 Población, muestra, muestreo

Población

En este estudio se incluyó a 150 colaboradores, entre licenciados y técnicos de enfermería, quienes participan en la GTH y en el CH en el área de urgencias de un hospital nivel II en Lima. De acuerdo con Arias y Covinos (2021), la población se define como un conjunto de sujetos, ya sea infinito o finito, que comparten características similares o comunes entre sí.

Criterios de Inclusión

Los licenciados o técnicos en enfermería que acepten participar del estudio, con el consentimiento informado.

Los licenciados o técnicos en enfermería que tengan mínimo 6 meses de servicios.

Criterios de Exclusión

Los licenciados y técnicos en enfermería que no acepten participar del estudio, con el consentimiento informado.

Los licenciados y técnicos en enfermería y otros colaboradores que tengan menos de 6 meses de servicio.

Muestra

Para Merino (2020) “La muestra es el subconjunto de la población”, la misma que se calculará, aplicando la fórmula para estimar proporciones poblacionales.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

La muestra es probabilística:

Donde:

- N : Tamaño conocido de la Población = 150
Z : Valor asociado a la confianza= 1,64
(90%)
p : proporción esperada de ocurrencia= 0,5
E : Error máximo = 0,05

$$n : \text{Muestra} = 97$$

Al reemplazar los datos, el cálculo de la muestra se obtiene:

$$n = \frac{1,64^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 150}{0,05^2 \times (150 - 1) + 1,64^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 97 \text{ colaboradores}$$

La muestra estuvo constituida por 97 colaboradores del área de urgencias de un hospital nivel II de Lima (Espejo et al., 2009).

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se manejaron en este estudio se llama Encuesta, estas permitieron recoger los testimonios a través de las declaraciones que brindaron los colaboradores de un hospital nivel II en Lima. Según Bernal (2021) se utilizan diversos métodos para recopilar información, lo que permite almacenar datos relevantes. Entre los métodos más frecuentes se hallan la observación, las entrevistas y las encuestas.

Instrumento de Recolección de Datos

En la investigación, se utilizaron dos herramientas: la primera fue un cuestionario de tipo Likert con 30 ítems para medir la variable GTH, y la segunda fue un cuestionario que consistió en 20 preguntas para valorar la variable cuidado humanizado, también con contestaciones tipo Likert de 4 apreciaciones (desde Nunca hasta Siempre), relacionadas con el tema de la investigación. Según Hernández et al. (2014), un cuestionario es una miscelánea de interrogaciones relacionadas con una o varias variables que se desean medir, y es fundamental que esté en consonancia con el problema de investigación y las hipótesis planteadas.

Tabla 3

Ficha Técnica del cuestionario que mide la variable GTH

Título:	Cuestionario de la GTH
Autor:	Melissa Altamirano (2022)
Adaptado:	Vásquez (2022)
Lugar:	Lima - Perú
Objetivo:	Evaluar el nivel de la variable GTH en colaboradores del servicio de emergencia de un hospital nivel II en Lima, 2023
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente un promedio de 30'
Observaciones:	Con 20 ítems y 05 alternativas tipo Likert del 1 al 4 desde Nunca, A veces, A menudo y Siempre.
Dimensiones:	Reclutamiento Deficiente (4 – 9); Regular (10 – 14); Bueno (15 – 20)
	Selección Deficiente (4 – 9); Regular (10 – 14); Bueno (15 – 20)
	Capacitación Deficiente (4 – 9); Regular (10 – 14); Bueno (15 – 20)
	Recompensa Deficiente (4 – 9); Regular (10 – 14); Bueno (15 – 20)
	Evaluación del desempeño Deficiente (4 – 9); Regular (10 – 14); Bueno (15 – 20)

Tabla 4

Ficha Técnica del cuestionario que mide la variable Cuidado humanizado de enfermería

Título:	Percepción de comportamientos de cuidado humanizado PCHE 3ª versión
Autor:	González-Hernández (2015)
Lugar:	Lima - Perú
Objetivo:	Evaluar el nivel de la variable y sus dimensiones del Cuidado Humanizado en colaboradores del servicio de emergencia de un hospital nivel II en Lima, 2023
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente un promedio de 15'
Observaciones:	Con 32 ítems y 05 alternativas tipo Likert del 1 al 5 desde Nunca hasta Siempre.
Dimensiones:	Cualidades del hacer enfermería Desfavorable (6 -14) Medio favorable (15 -22) Favorable (23-30)
	Apertura a la comunicación enfermero-paciente Desfavorable (6 -14) Medio favorable (15 -22) Favorable (23-30)
	Disposición para la atención Desfavorable (6 -14) Medio favorable (15 -22) Favorable (23-30)
	Control Desfavorable (6 -14) Medio favorable (15 -22) Favorable (23-30)

Validez y confiabilidad

Tres investigadores con títulos de doctorado y maestría evaluaron el Cuestionario de GTH y el de CH. Los resultados de la prueba fueron administrados por jueces expertos y se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 5

Evaluación de instrumentos por juicio de expertos

Experto	Apellidos y Nombres	Especialidad	Veredicto Cuestionarios
1	Dra. Eliana Salazar Cabrejos	Metodóloga	Aplicable
2	MSc. Wilder Alvarado Castillo	Estadístico	Aplicable
3	MBA. Hipólito Macalopú Inga	Teórico	Aplicable

Nota. Elaboración propia, teniendo como base las fichas de los expertos

Confiabilidad

En la tesis, se emplearon cuestionarios con ítems de escala tipo Likert como herramienta para recopilar datos. Para evaluar la consistencia interna, se aplicó el alfa de Cronbach. Antes de la recopilación principal, se realizó una prueba piloto con 20 enfermeras del Hospital II Lima en 2023, y los resultados fueron alentadores. El Cuestionario de GTH y el Cuestionario de Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado mostraron una alta fiabilidad, con puntuaciones de 0.931 y 0.891, respectivamente. Esto indicó que ambos cuestionarios eran confiables y podían ser utilizados con confianza para la muestra.

Tabla 6

Reporte de confiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos	Niveles
Gestión del talento humano	0.931	20	Excelente
Cuidado humanizado de enfermería	0,891	12	Bueno

Nota: Ver Anexo 3

3.5 Procedimientos

Se eligieron dos dispositivos de medida relacionados con el tema, los cuales han sido preliminarmente aprobados y validados por sus respectivos autores a través del juicio de expertos y sometidos a una prueba precedente para evaluar su confiabilidad utilizando el alfa de Cronbach (Flores, 2017; Ninatanta, 2022). Una vez confirmada la fiabilidad de los instrumentos, se emplearon en la muestra posteriormente de conseguir su consentimiento informado y se recopiló la información. Una vez que se recolectaron los datos, se utilizarán estadísticas descriptivas e inferenciales para su análisis con el software SPSS.

3.6 Método de análisis de datos

Según Merino (2020), el propósito de la estadística descriptiva es mostrar las características de un tema de investigación mediante tablas de frecuencia y gráficos, lo que permite un análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones. En este estudio, se emplearon tablas de frecuencia y/o diagramas de barras para presentar las deducciones de la estadística descriptiva de los niveles de las variables y sus dimensiones. Por otro lado, para llevar a cabo el análisis de la estadística inferencial, que se utiliza para probar hipótesis, como mencionaron Salazar y Del Castillo (2018), se evaluó inicialmente la normalidad de los datos utilizando la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Esto ayudó a determinar el estadístico adecuado a utilizar en el análisis. En base a los

resultados de la prueba de normalidad, se seleccionó la prueba paramétrica Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

En la elaboración de la tesis, se tomarán en cuenta diversos principios éticos. Se asegurará la autonomía de los participantes mediante el uso del consentimiento informado, y se mantendrá la confidencialidad de la información personal de los mismos. Además, se respetarán las políticas antiplagio establecidas por la Universidad, garantizando los derechos de autor y la originalidad de los resultados. Asimismo, se realizará una adecuada referencia y citación de todas las fuentes consultadas, siguiendo el formato APA 7.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

La tabla 7 muestra el nivel de la gestión del talento humano [GTH] en el área de urgencias de un hospital II de Lima, donde se percibe que el 58% del personal piensa que la GTH es aceptable, un 21% lo califica como Eficiente y un 22% lo percibe como deficiente. Lo cual indica que hay una brecha por cubrir del 80% que perciben una gestión no eficiente del talento humano en el equipo de enfermería.

Tabla 7

Frecuencia y porcentajes de la GTH.

Niveles	Gestión del talento humano	
	frecuencia	porcentaje
Deficiente	10	10%
Aceptable	67	69%
Eficiente	20	21%
Total	97	100%

Nota: Extraído de la base de datos Excel

La tabla 8 muestra los hallazgos de las dimensiones de la GTH en enfermería, se observa que la dimensión con mejor percepción de eficiencia es la selección del personal en un 61%, la percepción de eficiencia sobre la capacitación sólo alcanza un 40%, en la recompensa 31% y en reclutamiento y evaluación de desempeño sólo 21% en ambas dimensiones. Cabe señalar que la mayor insatisfacción se da en la dimensión recompensa donde el 52% percibe una gestión deficiente, en las dimensiones de reclutamiento y Evaluación de desempeño la mayoría califica la gestión en un nivel regular con 58% y 59% respectivamente.

Tabla 8

Frecuencia y porcentajes de las dimensiones de la GTH.

Niveles	Dimensiones de la Gestión del Talento Humano									
	Reclutamiento		Selección		Capacitación		Recompensa		Evaluación de desempeño	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Deficiente	21	22%	0	0%	19	20%	50	52%	20	50%
Aceptable	56	58%	38	39%	39	40%	17	18%	57	143%
Eficiente	20	21%	59	61%	39	40%	30	31%	20	50%
Total	97	100%	97	100%	97	100%	97	100%	97	243%

La tabla 9 muestra el nivel del CH en el área de urgencias de un hospital II de Lima, donde la gran mayoría (92%) percibe el cuidado humanizado en un nivel medio favorable, sólo el 8% lo percibe en el óptimo nivel favorable, sin embargo, hay que señalar también que no hubo encuestados que manifestaran un nivel desfavorable sobre el CH prestado por el personal de enfermería del hospital

Tabla 9

Frecuencia del CH de enfermería.

Niveles	Cuidado humanizado de enfermería	
	frecuencia	porcentaje
Desfavorable	0	0%
Medio Favorable	89	92%
Favorable	8	8%
Total	97	100%

En la tabla 10 se observa que todas las calificaciones de las dimensiones coinciden entre sí y también con el consolidado global de la variable cuidado humanizado. Tal es así que las 3 componentes: cualidades de hacer enfermería, apertura a la comunicación enfermero-paciente y disposición para la atención brindada por enfermería fueron percibidas como medio favorable por el 92% de los encuestados y sólo un 8% o percibe como favorable, indicando además que ningún encuestado calificó como desfavorable alguna dimensión

Tabla 10

Frecuencia y porcentajes de las dimensiones de la variable independiente cuidado humanizado

Niveles	Dimensiones del Cuidado humanizado de enfermería					
	Cualidades de hacer de enfermería		Apertura a la comunicación enfermero - paciente		Disposición para la atención brindada por enfermería	
	fr	%	fr	%	fr	%
Desfavorable	0	0%	0	0%	0	0%
Medio favorable	89	92%	89	92%	89	92%
Favorable	8	8%	8	8%	8	8%
Total	40	100%	40	100%	40	100%

4.2. Resultados inferenciales

Según lo expuesto por Romero (2016), es esencial ejecutar el análisis de normalidad para comprobar si los datos recolectados se aproximan o no, a una curva normal. Esta evaluación es de gran importancia, ya que influye en la elección apropiada de la prueba de hipótesis estadística, asegurando así conclusiones imparciales y válidas. Con este fin, se utilizó la prueba estadística de bondad de ajuste Kolmogorov Smirnov.

Hipótesis general:

El análisis de ajuste, mostrado en la tabla 11, indica que el valor de significancia es menor que el margen de error establecido (0,05). Esto nos permite concluir que la GTH (Gestión del Talento Humano) es un predictor estadísticamente significativo del Cuidado Humanizado. En otras palabras, la GTH tienen una influencia significativa en el Cuidado humanizado del enfermero en el área de urgencias de un hospital II de Lima, 2023.

H₀: No existe incidencia significativa de la GTH sobre el Cuidado humanizado del enfermero en el área de urgencias de un hospital II de Lima, 2023

H₁: Existe incidencia significativa de la GTH sobre el Cuidado humanizado del enfermero en el área de urgencias de un hospital II de Lima, 2023

Tabla 11

Reporte del contraste del modelo de Regresión logística ordinal

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	31,758			
Final	3,433	28,325	2	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 12Información del pseudo R² del modelo general

Cox y Snell	,253
Nagelkerke	,583
McFadden	,513

Función de enlace: Logit.

De acuerdo con los valores de las pruebas Pseudo R² de Cox y Snell, se puede inferir que la GTH explica el 25,3% de la variabilidad en el Cuidado Humanizado. Por otro lado, los valores de las pruebas Pseudo R² de Nagelkerke indican que la GTH explica el 58,3% de la variabilidad en el Cuidado Humanizado.

Hipótesis específica 1:

Los resultados del análisis de ajuste en la tabla 13 muestran que el valor de significancia es inferior al margen de error establecido (0,05). Por lo tanto, podemos concluir que la GTH es un predictor estadísticamente significativo de las cualidades de hacer enfermería. En otras palabras, la GTH ejerce una influencia significativa en las cualidades de hacer enfermería del asistente enfermero en el área de urgencias de un hospital II de Lima en el año 2023.

H₀: No existe incidencia significativa de la GTH sobre las cualidades de hacer enfermería del asistente enfermero en el área de urgencias de un hospital II de Lima, 2023

H₁: Existe incidencia significativa de la GTH sobre las cualidades de hacer enfermería del asistente enfermero en el área de urgencias de un hospital II de Lima, 2023

Tabla 13*Informe del ajuste del modelo específico*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	18,653			
Final	5,888	12,765	2	,002

Función de enlace: Logit.

Tabla 14*Informe del pseudo R² del modelo específico 1*

Cox y Snell	,123
Nagelkerke	,284
McFadden	,231

Función de enlace: Logit.

Según los valores de la prueba Pseudo R² de Cox y Snell, se puede inferir que la GTH explica el 12,3 % de las cualidades de hacer enfermería. Por otro lado, los resultados de la prueba Pseudo R² de Nagelkerke muestran que la GTH explica el 28,4% de las cualidades de hacer enfermería.

Hipótesis específica 2:

De acuerdo con el análisis de ajuste en la tabla 15, se puede concluir que la GTH actúa como un predictor estadísticamente significativo de la apertura a la comunicación del enfermero. En resumen, la GTH ejerce una influencia significativa en la apertura a la comunicación del asistente enfermero en el área de urgencias de un hospital II de Lima, en el año 2023.

H₀: No existe incidencia significativa de la GTH sobre la apertura a la comunicación del enfermero del asistente enfermero en el área de urgencias de un hospital II de Lima, 2023

H₁: Existe incidencia significativa de la GTH sobre la apertura a la comunicación del enfermero del asistente enfermero en el área de urgencias de un hospital II de Lima, 2023

Tabla 15*Reporte del ajuste del modelo de la hipótesis específica 2*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	24,290			
Final	5,367	18,923	2	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 16*Informe del pseudo R² del modelo específico 2*

Cox y Snell	,177
Nagelkerke	,408
McFadden	,343

Función de enlace: Logit.

Basándonos en los valores de la prueba Pseudo R² de Cox y Snell, podemos concluir que la GTH explica aproximadamente el 17,7% de la apertura a la comunicación del enfermero. Por otro lado, según los valores de la prueba Pseudo R² de Nagelkerke, la GTH explica alrededor del 40,8% de la apertura a la comunicación del enfermero.

Hipótesis específica 3

La tabla 18 muestra el análisis de ajuste, y al observar que el valor del error es menor que la significancia establecida (0,05), podemos concluir que la GTH es un predictor estadísticamente significativo de la disposición para la atención del enfermero. En resumen, la GTH tiene una influencia significativa en la disposición para la atención del asistente enfermero en el área de urgencias de un hospital II en Lima, 2023..

H₀: No existe incidencia significativa de la GTH sobre la disposición para la atención del enfermero en el área de urgencias de un hospital II de Lima, 2023

H₁: Existe incidencia significativa de la GTH sobre la disposición para la atención del enfermero en el área de urgencias de un hospital II de Lima, 2023

Tabla 17*Reporte del ajuste del modelo de la hipótesis específica 3*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	20,716			
Final	5,290	15,427	2	,000

Función de enlace: Logit.

Tabla 18

Informe del pseudo R² de la hipótesis específica 3

Cox y Snell	,147
Nagelkerke	,363
McFadden	,307

Función de enlace: Logit.

En referencia a los valores de la prueba Pseudo R² de Cox y Snell, se puede concluir que la disposición para la atención del enfermero es explicada por la GTH en un 14,7 %.

En cambio, las evaluaciones de la prueba Pseudo R² de Nagelkerke, indicaron que la disposición para la atención del enfermero es explicada por la GTH en un 36,3%.

V. DISCUSIÓN

Según los resultados descriptivos obtenidos en este estudio, se observa que el 58% del personal de enfermería considera que la GTH (GTH) es aceptable, mientras que un 21% la califica como eficiente y un 22% la percibe como deficiente. Estos hallazgos indican que existe una brecha significativa, ya que el 80% del personal de enfermería percibe que la GTH no es eficiente. Este resultado resalta la importancia de una gestión efectiva del talento humano en el ámbito de la enfermería. La GTH se refiere a las prácticas y políticas empleadas para reclutar, seleccionar, capacitar, motivar y retener al personal en una organización. Una GTH eficiente es esencial para garantizar un entorno laboral satisfactorio, promover el desarrollo profesional y brindar un cuidado de calidad a los pacientes. La literatura científica respalda la relevancia de una GTH efectiva en el ámbito de la enfermería. Diversos estudios han destacado la importancia de implementar estrategias de GTH que fomenten la satisfacción y el compromiso del personal de enfermería, ya que esto puede tener un impacto positivo en la calidad de la atención y en los resultados del paciente.

Por ejemplo, el estudio de Ríos (2023) encontró que una GTH efectiva genera valor institucional y ayuda a cumplir con los objetivos establecidos en el plan de desarrollo de la organización. Además, la investigación de Cummings y López et al. (2017) señala que puede haber demasiadas agencias burocráticas, pero el gerente debe desplegar una gestión del desarrollo del talento. La conclusión es que, a pesar de las reconocidas reservas de mejora, las opiniones de la GTH en la institución son positivas. En conclusión, los resultados de este estudio ponen de manifiesto la necesidad de mejorar la GTH en el ámbito de la enfermería. Implementar estrategias efectivas de GTH puede contribuir a satisfacer las necesidades del personal de enfermería, mejorar la calidad de la atención y reducir la brecha existente en la percepción de eficiencia de la GTH.

De acuerdo con los resultados descriptivo de la variable dependiente, se evidencia que el nivel del cuidado humanizado de enfermería en el área de urgencias de un hospital de nivel II en Lima es percibido en su mayoría (92%) en

un nivel medio favorable. Solo un pequeño porcentaje (8%) lo percibe en un nivel óptimo favorable. Es importante destacar que no se encontraron encuestados que manifestaran un nivel desfavorable respecto al cuidado humanizado brindado por el personal de enfermería del hospital. Estos resultados resaltan la importancia del cuidado humanizado en la atención de enfermería. El cuidado humanizado se centra en la relación interpersonal y en brindar una atención que considere las necesidades físicas, emocionales y espirituales de los pacientes. Implica escuchar activamente, mostrar empatía, respetar la dignidad y promover la participación del paciente en su propio cuidado. Ceballos (2010) respalda la importancia del cuidado humanizado en enfermería y su impacto positivo en la experiencia del paciente y en los resultados del cuidado. Acosta Leyva y García Díaz (2019) han demostrado que un cuidado humanizado mejora la satisfacción del paciente, reduce el estrés y la ansiedad, promueve una recuperación más rápida y fortalece la relación de confianza entre el paciente y el profesional de enfermería.

Por ejemplo, el estudio de Barrera et al. (2022) examinó la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado en el entorno hospitalario y encontró que fueron calificados como bueno por el 64% de encuestados. Además, la investigación de Medranda (2022) resalta que el 28 % de las personas siempre reciben atención humanizada y 17% nunca han obtenido atención humanizada. Casi siempre el 33% encontró trato amable. El 42% de pacientes perciben trabajo humanizado regularmente. En el 32% de los pacientes, no se consideraron preferencias religiosas, y el 32% de las personas determinó que la atención a menudo reflejaba la aplicación de conocimiento. En conclusión, aunque la mayoría de los encuestados perciben un nivel medio favorable de cuidado humanizado en el área de urgencias, es alentador que ninguno haya manifestado un nivel desfavorable. Estos resultados sugieren que el personal de enfermería del hospital ha logrado brindar un cuidado humanizado en general. Sin embargo, se podrían implementar estrategias y capacitaciones adicionales para mejorar el nivel de cuidado humanizado y avanzar hacia un nivel óptimo favorable.

Con respecto a la contrastación de las hipótesis, cuyo objetivo general fue comprobar la influencia de la GTH en el cuidado humanizado de enfermería del área de urgencias de un hospital II en Lima, se analizó las respuestas de 87 encuestados para determinar en primer lugar el acoplamiento de los datos a la curva de distribución normal, utilizando para ello la prueba de Kolmogórov Smirnov, comprobándose la no normalidad de los datos, para lo cual se eligió la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman.

Al comprobar el objetivo general de la investigación, se determinó que la GTH influye significativamente en el cuidado humanizado del personal asistencial en el área de urgencias de un hospital II de Lima, 2023, este resultado se asemeja al obtenido por Vásquez (2023) donde asevera que con la mejora de la GTH, se favorecerá en el buen desempeño laboral en los colaboradores de atención médica en el Hospital Chachapoyas, de forma similar Rivera (2022) en su estudio llega a la conclusión que existe una correspondencia débil entre la GTH y el compromiso laboral de los colaboradores de un servicio de urgencias médicas de un hospital de Lima. Asimismo, Paredes (2021) pudo demostrar con un coeficiente $Rho = 0,371$, la existencia de una endeble correlación positiva entre la GTH y el estándar de atención de los trabajadores de la salud en un entorno de atención primaria en Lima. De esta forma se corrobora la teoría de Chiavenato (2020), sobre la GTH como el conjunto de actividades y procesos que tienen como uno de los objetivos motivar a los colaboradores de una organización, con el fin de maximizar su desempeño y contribución a lograr los objetivos vitales de la empresa.

Estos resultados tienen implicaciones significativas para la gestión de los recursos humanos en los servicios de salud. Una adecuada GTH puede contribuir a mejorar la calidad del cuidado brindado por el personal asistencial, así como a promover un ambiente de trabajo satisfactorio y comprometido.

En resumen, los resultados del objetivo general de la investigación respaldan la importancia de la GTH en la prestación de un cuidado humanizado en el área de urgencias de un hospital. Estos hallazgos están en línea con la

teoría de Chiavenato y se alinean con estudios anteriores que han examinado la relación entre la GTH y el desempeño laboral en el ámbito de la atención médica. Sin embargo, es importante reconocer que cada organización de salud puede tener sus propias características y contextos específicos, por lo que es fundamental adaptar las estrategias de GTH a las necesidades y realidades particulares de cada entidad.

Respecto al objetivo específico 1 se ha determinado que la GTH tiene una influencia significativa en las cualidades de hacer enfermería del personal asistencial en el área de urgencias de un hospital II de Lima, 2023, Troncos (2022) en una investigación similar con el personal administrativo de un hospital en San Martín logra determinar una relación significativa positiva entre el manejo del talento humano y el rendimiento laboral de los colaboradores, motivando así sus cualidades como los niveles de conocimiento, habilidades y actitudes para brindar una mejor atención en el hospital. Estos resultados tienen implicaciones significativas para la GTH en los servicios de salud, especialmente en el ámbito de la enfermería. Una gestión adecuada del talento humano no solo implica la contratación y retención de personal competente, sino también el desarrollo y apoyo continuo para mejorar las cualidades y habilidades del personal asistencial. Esto contribuye a una atención de calidad y mejora la experiencia de los pacientes. Por lo tanto, la influencia de la GTH en las cualidades de hacer enfermería del personal asistencial en el área de urgencias es un aspecto relevante a considerar en los hospitales. Los resultados de esta investigación, respaldados por la literatura científica citada, enfatizan la importancia de una gestión efectiva del talento humano para fomentar el rendimiento laboral y mejorar la calidad de la atención en el ámbito de la salud.

En relación al objetivo específico 2 se concluye que la GTH tiene una influencia significativa en la apertura a la comunicación del enfermero en el área de urgencias de un hospital II de Lima, 2023, en relación a este resultado, Paredes (2021) encuentra una relación significativa leve de la GTH en la mejora de la vigilancia y atención al paciente, resaltando que el manejo de los recursos humanos se debe dar con regularidad para mejorar la comunicación enfermero-

paciente. Los resultados obtenidos en este objetivo específico enfatizan la importancia de una gestión adecuada del talento humano para promover una comunicación abierta y efectiva en el área de urgencias. Un buen enlace entre el personal asistencial y los pacientes no solo contribuye a una atención de calidad, sino que también fortalece la confianza y la satisfacción del paciente. En resumen, los resultados de esta investigación, destacan la influencia significativa de la GTH en la apertura a la comunicación del enfermero en el área de urgencias. Estos hallazgos tienen implicaciones importantes para la práctica de enfermería, destacando la necesidad de promover una gestión efectiva del talento humano que fomente una comunicación abierta y empática con los pacientes.

En relación al objetivo específico 3 se ha estipulado que la GTH tiene una influencia significativa disposición para la atención del enfermero en el área de urgencias de un hospital II de Lima, 2023, en este aspecto Rivera (2022) en su investigación logra encontrar una correlación moderada entre la GTH y el compromiso laboral en un servicio de urgencias médicas de un hospital de Lima, donde se encontraron altos niveles de compromiso laboral debido a la buena influencia de la GTH.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se pudo determinar que la gestión del talento humano tiene una influencia significativa del 58,3% en el cuidado humanizado de enfermería en el área de urgencias de un hospital II en Lima. La prueba logística ordinal indica que el valor de significancia es menor que 0,05, lo que nos permite concluir que la GTH es un predictor estadísticamente significativo del cuidado humanizado de enfermería en el área de urgencias de dicho hospital.

Segundo: Se logró determinar que la GTH influye significativamente en un 12,3% sobre las cualidades de hacer enfermería del personal enfermero en el área de urgencias de un hospital II de Lima. La prueba logística ordinal, arroja el valor de significancia menor que 0,05. Por lo tanto, se concluye que la GTH es un predictor estadísticamente significativo de las cualidades de hacer enfermería en el área de urgencias de un hospital II de Lima.

Tercero: Se logró determinar que la GTH influye significativamente en un 40,8% sobre la apertura a la comunicación del enfermero en el área de urgencias de un hospital II de Lima. La prueba logística ordinal, arroja el valor de significancia menor que 0,05. Por consiguiente, se concluye que la GTH es un predictor estadísticamente significativo de sobre la apertura a la comunicación del enfermero en el área de urgencias de un hospital II de Lima.

Cuarto: Se logró determinar que la GTH influye significativamente en un 36,3% sobre la disposición para la atención del enfermero en el área de urgencias de un hospital II de Lima. La prueba logística ordinal,

arroja el valor de significancia es menor que 0,05. Consecuentemente, se concluye que la GTH es un predictor estadísticamente significativo de sobre la disposición para la atención del enfermero en el área de urgencias de un hospital II de Lima.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se sugiere ampliar la investigación con una muestra de mayor tamaño con el fin de obtener resultados más precisos acerca de la relación entre la GTH y su impacto en el cuidado humanizado.

Segundo: Se recomienda a las autoridades del área de urgencias de un hospital II en Lima que brinden capacitación al personal de salud en temas relacionados con la GTH y el cuidado humanizado. Esto tiene como objetivo beneficiar tanto a los usuarios como a los trabajadores de la institución.

Tercero: Se sugiere desarrollar un programa de gestión enfocado en la capacitación del talento humano y la promoción del cuidado humanizado. Este programa debe centrarse en fortalecer las habilidades y conocimientos del personal asistencial que trabaja en el área de urgencias de un hospital II en Lima, específicamente en áreas relacionadas con sus funciones. Se espera que esta capacitación mejore la calidad del servicio brindado a los usuarios y fomente un mayor compromiso por parte del personal.

Cuarto: Se sugiere proporcionar retroalimentación y realizar un seguimiento periódico a los trabajadores asistenciales que laboran en el área de urgencias de un hospital II en Lima. Esto les permitirá identificar áreas de mejora en su desempeño y fortalecer el cumplimiento de las metas determinadas

REFERENCIAS

- Acosta Leyva, C. B., y García Díaz, E. S. (2019). Cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina general atendidos en un hospital nacional de Lima ,2018. *Universidad Privada Norbert Wiener*.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3149>
- Aniceto, B., y Bombarda, T. B. (2020). Humanized care and the practices of the occupational therapist in the hospital: An integrative literature review. *Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional*, 28, 640-660.
<https://doi.org/10.4322/2526-8910.ctoAR1867>
- Arias Gonzáles, J. L., y Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Barrera Fernández, C. A., Sanabria Reyes, D. V., y Salas Ruiz, K. L. (2022). *Percepción de cuidado humanizado en la atención de enfermería por parte de los usuarios del hospital del municipio de Cumaral-Meta*. 2021.
<https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/45381>
- Beltrán Salazar, O. A. (2016). *The meaning of humanized nursing care for those participating in it: Importance of efforts of nurses and healthcare institutions*. 34(1), 18-28.
- Bernal, C. (2021). *Metodología de la investigación, 4ta Edición* (2010.^a ed.).
<https://www.freelibros.net/metodologia-de-la-investigacion/metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-cesar-bernal>

- Cafiel Cuello, Y. (2021). Reseña del libro Motivación y personalidad de Abraham Maslow (1991). *Ciencias Sociales y Educación*, 10(20), 327-333. <https://doi.org/10.22395/csye.v10n20a16>
- Casio, E. (2019). Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, 2019. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38313>
- Ceballos Vasquez, P. A. (2010). Desde los ámbitos de enfermería, analizando el cuidado humanizado. *Ciencia y enfermería*, 16(1), 31-35. <https://doi.org/10.4067/S0717-95532010000100004>
- Checa-Llontop, L. A., Cabrera-Cabrera, X., y Chávarry-Ysla, P. del R. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4), Article 4. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del Talento Humano*. McGraw-Hill Interamericana de España. <https://n9.cl/90kd0>
- Chiavenato, I. (2021). *Gestión de Talento Humano*. Independently Published.
- Deloitte. (2018). *Gestión de RRHH en América Latina. Compensaciones salariales, perfiles y retos del área en la Región*. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/human-capital/Gestion%20de%20RRHH%20en%20America%20Latina.pdf>
- Díaz Dávila, segundo. (2018). *“Modelo de gestión administrativa sustentado en las teorías de Ludwing Von Bertalanffy y de FRED e. Fiedler, para revertir la centralización de la gestión institucional y las relaciones interpersonales conflictivas entre el director, docentes y personal administrativo del nivel*

primario de la institución educativa n° 821183 «San Antonio» de Agomarca, Cajamarca, año 2016”. 116.

Díaz Muñoz, G. A., y Quintana Lombeida, M. D. Q. (2021). *La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización*. 22.

Espejo, I., Fernández, F., López, M., Muñoz, M., Rodríguez, A., Sánchez, A., y Valero, C. (2009). *Estadística Descriptiva y Probabilidad: (Teoría y problemas)*. Cádiz: Universidad de Cádiz, 2009.
<http://libros.metabiblioteca.org/display-item.jsp>

Esteban Nieto, N. (2018). *Tipos de Investigación—CORE*.
https://core.ac.uk/display/250080756?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1

Ganzhi Neira, E. M. (2022). *Cuidado humanizado en las prácticas de enfermería en el área de ginecología: Una revisión Sistemática*. [Universidad Católica de Cuenca]. <https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/12949>

Gaspar, M. F. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del Conocimiento*, 6(8), Article 8. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i8.2942>

Guerra, H. H., Alvarado, P. S., Sono, J. L. B., Velit, J. M., y Osorio, C. (2020). *Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica—CONCYTEC Dirección de Políticas y Programas de CTI*.

Hermosilla-Ávila, A. E., Sanhueza-Alvarado, O., y Chaparro-Díaz, L. (2021). Cuidado humanizado en pacientes con cáncer avanzado. Una perspectiva desde la diada paciente-familia. *Enfermería Clínica*, 31(5), 283-293.
<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.04.002>

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta.). McGraw-Hill Education. <https://www.uncuyo.edu.ar/ices/upload/metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- López Puig, P., Díaz Bernal, Z., Segredo Pérez, A. M., y Pomares Pérez, Y. (2017). Evaluation of the human talent management in the Cuban hospital setting. *Revista Cubana de Salud Publica*, 43(1), 3-15. Scopus.
- Madero-Gómez, S. M., y Rodríguez-Delgado, D. R. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT*, 13(1), 95. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>
- Manso, M. E. G., Pagotto, M. U. N., y Torres, R. L. (2021). Percepções de alunos de Medicina sobre as potencialidades e limitações para o cuidado humanizado*. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, 25. <https://doi.org/10.1590/interface.200394>
- Medranda, C. J. C. (2022). Percepción del Cuidado de Enfermería Humanizado en Pacientes del Área de Emergencias del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames. *Revista Científica Hallazgos21*, 7(2), Article 2. <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/575>
- Merino, D. L. S. G. (2020). *Estadística Aplicada Para La Investigacion Cientifica: Ejemplos, Ejercicios, Conceptos Y Definiciones Basicas*. Independently Published.
- Morales Villanueva, G. (2022). *Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Marino Molina*

- Scippa-EsSalud*, 2021 [Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83219>
- Page, M. (2020). *Oriente Medio, a la vanguardia de la digitalización de los RR.HH.* Michael Page. <https://www.michaelpage.es/advice/tendencias-de-mercado/oriente-medio-la-vanguardia-de-la-digitalizaci%C3%B3n-de-los-rrhh>
- Paredes Rojas, K. D. P. (2021). *Gestión del talento humano y calidad de atención del personal de salud en un Establecimiento del primer nivel de atención, Lima—2021* [Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67398>
- Pineda Estrada, A. M., y Avalos Sánchez, K. S. (2020). *Alteraciones en la esfera afectiva, derivados de la falta de equidad basada en la Teoría de Equidad de Stacey Adams en los pilotos de la Empresa Transporte León, S. A.* [Other, Universidad de San Carlos de Guatemala].
<http://www.repositorio.usac.edu.gt/17791/>
- Ríos Palacio, A. M. (2023). *Implementación de un modelo de gestión de talento humano con enfoque en trabajo digno y decente en la ESE Hospital Horacio Muñoz Suescún que contribuya al mejoramiento de la calidad de la atención en salud 2023.*
<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/34103>
- Rivera Loli, K. Y. (2022). *Gestión del talento humano y engagement laboral en enfermería en un servicio de emergencia de un hospital Lima, 2022* [Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105184>

- Troncos Rivera, M. E. (2022). Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en un hospital de la región San Martín, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96933>
- Vasquez Rojas, M. (2023). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal asistencial en un hospital de Chachapoyas* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109779>
- Zayas Barreras, I. (2020). La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 7(14), Article 14. <http://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/208>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión del talento humano en el cuidado humanizado de enfermería del servicio de emergencia de un hospital II en Lima, 2023							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Gestión del talento humano				
¿Cómo influye la gestión del talento humano en el cuidado humanizado de enfermería del servicio de emergencia de un hospital II en Lima 2023?	Determinar cómo influye la gestión del talento humano en el cuidado humanizado de enfermería del servicio de emergencia de un hospital II en Lima 2023	La gestión del talento humano influye significativamente en el cuidado humanizado de enfermería del servicio de emergencia de un hospital II en Lima	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Reclutamiento	Creación de las plazas a postular	1y2	Escala: Ordinal	Deficiente De 20 a 46 Aceptable de 47 a 73 Bueno De 74 a 100
				Publicación de plazas	3y4		
			Selección	Perfil de los candidatos	5y6	Nivel: Politómica	
				Adecuadas competencias	7y8		
			Capacitación	Desarrollo de competencias	9 y10	1= Nunca	
				Entrenamiento	11y12		
			Recompensa	Financieras	13y14	2= Casi nunca	
				No financieras	15y16		
			Evaluación del desempeño	Evaluación de actividades	17y18	3= a veces	
Logro de metas	19y20						
Variable 2: Cuidado Humanizado				4= casi siempre	5= siempre		
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores			Niveles o rangos	
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas					

¿Cómo influye la gestión del talento humano en las cualidades de hacer de enfermería del servicio de emergencia de un hospital II en Lima 2023?	Determinar cómo influye la gestión del talento humano en las cualidades de hacer de enfermería del servicio de emergencia de un hospital II en Lima 2023	La gestión del talento humano influye significativamente en las cualidades de hacer de enfermería del servicio de emergencia de un hospital II en Lima 2023	Cualidades de hacer de enfermería	Amabilidad Respeto tranquilidad confianza creencias y valores	1, 2, 6, 7,8, 15,17		
¿Cómo influye la gestión del talento humano en la Apertura a la comunicación enfermero - paciente del servicio de emergencia de un hospital II en Lima 2023?	Determinar cómo influye la gestión del talento humano en la Apertura a la comunicación enfermero - paciente del servicio de emergencia de un hospital II en Lima 2023	La gestión del talento humano influye significativamente en la Apertura a la comunicación enfermero paciente del servicio de emergencia de un hospital II en Lima	Apertura a la comunicación enfermero - paciente	Aspectos verbales Brindan tiempo Facilitan el diálogo Explicación de procedimientos Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos	4, 5, 9, 10, 11, 12, 14, 19	Escala: Ordinal Nivel: Politómica 1= Nunca 2= Casi nunca 3= a veces 4= casi siempre 5= siempre	Deficiente De 32 a 74 Aceptable de 75 a 117 Bueno De 118 a 160
¿Cómo influye la gestión del talento humano en la disposición para la atención brindada por enfermería del servicio de emergencia de un hospital II en Lima?	Determinar cómo influye la gestión del talento humano en la disposición para la atención brindada por enfermería del servicio de emergencia de un hospital II en Lima 2023	La gestión del talento humano influye significativamente en la disposición para la atención brindada por enfermería del servicio de emergencia de un hospital II en Lima 2023	Disposición para la atención brindada por enfermería	Interés Tiempo en la atención Expresión de emociones Preocupación por la salud	3,13,16, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32		
Diseño de investigación:		Población y Muestra:		Técnicas e instrumentos:			
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica		Población: 150 colaboradores del área emergencia de un hospital II de Lima		Técnicas: Encuestas		Descriptiva: Excel	

<p>Método: Correlacional causal</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>Muestra: 97 colaboradores del área de emergencia de un hospital II de Lima</p>	<p>Instrumentos: Cuestionarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cuestionario del Talento humano - Cuestionario de Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería PCHE 3ª versión 	<p>Inferencial: SPSS- versión 26</p>
--	---	---	--------------------------------------

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente: Gestión del talento humano	Para Chiavenato (2009) La GTH es un conjunto de procedimientos esenciales que permiten a los gerentes liderar y coordinar las tareas de gestión que están directamente relacionadas con los recursos humanos, la capacidad y el potencial.	La definición operativa de este instrumento se basa en 20 ítems agrupados en cinco dimensiones y 10 indicadores, en una escala de tipo Likert, que tiene como finalidad medir en nivel de gestión del talento humano.	Reclutamiento	Creación de las plazas a postular	Escala: Ordinal Nivel: Politémica 1= Nunca 2= Casi nunca 3= a veces 4= casi siempre 5= siempre
				Publicación de plazas	
			Selección	Perfil de los candidatos	
				Adecuadas competencias	
			Capacitación	Desarrollo de competencias	
				Entrenamiento	
			Recompensa	Financieras	
				No financieras	
			Evaluación del desempeño	Evaluación de actividades	
				Logro de metas	
Variable dependiente: Cuidado humanizado de enfermería	El cuidado humanizado es la armonía entre mente, cuerpo y alma, a través de una relación de ayuda y confianza entre la persona cuidada y el cuidador. Se fundamenta en la base espiritual, compromiso moral y la conexión al mostrar gran interés por la salud de la persona (Beltrán, 2016).	El nivel de Cuidado humanizado se mide operacionalmente a través de un cuestionario de 32 preguntas	Cualidades de hacer de enfermería	Amabilidad	Escala: Ordinal Nivel: Politémica 1= Nunca 2= Casi nunca 3= casi siempre 4= siempre
				Respeto	
			tranquilidad		
Apertura a la comunicación enfermero - paciente	confianza				
	creencias y valores				
Disposición para la atención brindada por enfermería	Aspectos verbales				
	Facilitan el dialogo				
	Explicación de procedimientos				
Interés	Interés				
	Tiempo en la atención				
	Expresión de emociones Preocupación por la salud				

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Origen: Teoría de Chiavenato (2009), adaptado por Vásquez (2022)

Con el siguiente cuestionario se intenta recolectar algunos indicadores de la gestión del talento humano en el servicio de emergencia del hospital nivel II en Lima, 2023

Le solicitamos amablemente que responda con total honestidad, ya que es crucial para los resultados del estudio. Se obtendrá su consentimiento informado antes de proceder con la solicitud, y recibirá una explicación clara de los objetivos del estudio. Tenga la seguridad de que la información que nos revele se mantendrá confidencial..

Agradecemos su valiosa colaboración.

Instrucciones

Marque con una equis (x) sobre la opción que se parezca más a lo que suceda en su institución

Valoración:

5	Siempre
4	Casi siempre
3	A veces
2	Casi nunca
1	Nunca

Preguntas	Siempre 2	Casi siempre 4	A veces 3	Casi Nunca 2	Nunca 1
DIMENSIÓN 1: RECLUTAMIENTO					
1.El Hospital crea el perfil profesional adecuado para la plaza donde se da una vacante					
2.El Hospital pública la plaza creada a través de los medios de comunicación virtuales y electrónicos de manera correcta y oportuna					
3.El personal que postula y gana la plaza cumple con los requisitos establecidos en el perfil de la convocatoria					
4.En caso de quedar desierta la plaza El Hospital realiza una nueva convocatoria					
DIMENSIÓN 2: SELECCIÓN	Siempre 2	Casi siempre 4	A veces 3	Casi Nunca 2	Nunca 1
5.El Hospital solicita el currículum vitae del postulante en un formato práctico y preciso.					
6.El Hospital establece la función que debe desempeñar y cumplir el personal seleccionado					
7.El personal seleccionado pasa por un examen psicológico					
8.Se realizan entrevistas coherentes y de acuerdo al perfil de la plaza solicitada					
DIMENSION 3: CAPACITACIÓN	Siempre 2	Casi siempre 4	A veces 3	Casi Nunca 2	Nunca 1
9.El Hospital desarrolla competencias individuales en sus trabajadores					
10.El Hospital fomenta el crecimiento de competencias de cada uno de sus trabajadores.					
11. Se brinda un plan de capacitación y actualización permanente al trabajador para brindar un buen servicio a los pacientes					
12.El Hospital brinda capacitación acerca de clima organizacional, manejo de emociones y relaciones					
DIMENSION 4 RECOMPENSA	Siempre 2	Casi siempre 4	A veces 3	Casi Nunca 2	Nunca 1
13.El Hospital cumple oportunamente con la remuneración según contrato					

14.El Hospital ha fijado programa de recompensas financieras para los trabajadores que muestran un buen desempeño					
15.El Hospital realiza reconocimiento público, otorga diplomas de honor, etc. Por el buen desempeño de sus colaboradores					
16.El Hospital tiene un programa de prestaciones sociales para los colaboradores que forman parte de la organización					
DIMENSION 5: EVALUACION DE DESEMPEÑO	Siempre 2	Casi siempre 4	A veces 3	Casi Nunca 2	Nunca 1
17.El Hospital realiza periódicamente la supervisión del cumplimiento de sus actividades					
18.El Hospital realiza periódicamente la evaluación de desempeño de actividades					
19.El Hospital establece objetivos que motiven a sus trabajadores					
20.El Hospital reconoce el valor de los esfuerzos de los empleados fuera del ámbito de sus funciones oficiales					

CUESTIONARIO SOBRE EL CUIDADO HUMANIZADO

Autor: González (2015), adaptado por Casio (2019)

Con el siguiente cuestionario se intenta recolectar algunos indicadores del cuidado humanizado de enfermería del servicio de emergencia del hospital nivel II en Lima.

Le solicitamos amablemente que responda con total honestidad, ya que es crucial para los resultados del estudio. Se obtendrá su consentimiento informado antes de proceder con la solicitud, y recibirá una explicación clara de los objetivos del estudio. Tenga la seguridad de que la información que nos revele se mantendrá confidencial.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Instrucciones

Marque con una equis (x) sobre la opción que se parezca más a lo que suceda en su institución

Valoración:

4	Siempre
3	Casi siempre
2	Algunas veces
1	Nunca

N°	<u>Cuidado humanizado</u>	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
1	Le hacen sentirse como una persona				
2	Le tratan con amabilidad				
3	Le muestran interés por brindarle Comodidad durante su hospitalización				
4	Le miran a los ojos, cuando le hablan				
5	Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes				
6	Le hacen sentirse bien atendido cuando Dialogan con usted				
7	Le hacen sentirse tranquilo(a), cuando están Con usted				
8	Le generan confianza cuando lo(la) cuidan				
9	Le facilitan el diálogo				
10	Le explican previamente los procedimientos				
11	Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas				
12	Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos				

Nº	<u>Cuidado humanizado</u>	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca	Siempre
13	Le dedican el tiempo requerido para su atención					
14	Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere o según su situación de salud					
15	Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado					
16	Le llaman por su nombre					
17	Le demuestran respeto por sus creencias y valores					
18	Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)					
19	Le proporcionan información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud					
20	Le manifiestan que están pendientes de usted					
21	Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y el tratamiento					
22	Responden oportunamente a su llamado					
23	Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual					
24	Le escuchan atentamente					
25	Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo					
26	Le brindan un cuidado cálido y delicado					
27	Le ayudan a manejar el dolor físico					
28	Le demuestran que son responsables con su atención					
29	Le respetan sus decisiones					
30	Le indican que cuando requiera algo, usted les puede llamar					
31	Le respetan su intimidad					
32	Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el médico					

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Mg. Wilder Ángel Alvarado Castillo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023 I, aula 05, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión del talento humano en el cuidado humanizado de enfermería del servicio de emergencia de un hospital II Lima, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Leiva Carranza, Betzabeth Adriana

DNI 41146577

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Wilder Ángel Alvarado Castillo
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Estadístico Metodólogo Investigación Científica Gestión Pública Responsabilidad Social Universitaria
Institución donde labora:	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Universidad César Vallejo (UCV)
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
Nro. DNI.:	17531294
Firma del experto	 ING. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO N° COESPE 154 COLEGIO DE ESTADISTICOS DEL PERU

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión del talento humano (CGTH)
Autor (a):	Origen: Teoría de Chiavenato (2009), adaptado por Vásquez (2022)
Objetivo:	Describir las características de la variable gestión del talento humano en colaboradores del servicio de emergencia de un hospital nivel II en Lima, 2023
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Lima

Dimensiones:	Dimensión 1: Reclutamiento Dimensión 2: Selección Dimensión 3: Capacitación Dimensión 4: Recompensa Dimensión 5: Evaluación del desempeño
Confiabilidad:	Variable 1: Variable 2:
Escala:	5 siempre, 4 casi siempre, 3 a veces y 1 nunca
Niveles o rango:	Bajo: 97-100; Medio: 101-104; Alto: 105-108
Cantidad de ítems:	20 ítems
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario De Gestión Del Talento Humano** elaborado por Melissa Altamirano en el año 2022 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel 3: Moderado nivel 2: Bajo Nivel 1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01:

Definición de la variable:

Para Chiavenato (2009) La GTH es un conjunto de procedimientos esenciales que permiten a los gerentes liderar y coordinar las tareas de gestión que están directamente relacionadas con los recursos humanos, la capacidad y el potencial.

Dimensión 1: Reclutamiento

Definición de la dimensión:

El reclutamiento es una dimensión clave de la gestión del talento humano, ya que permite a la organización atraer candidatos que cumplan con las competencias requeridas para ocupar las posiciones vacantes. Al atraer candidatos calificados, la organización puede aumentar sus posibilidades de éxito al contar con un equipo de trabajo altamente capacitado y competente. Además, un proceso de reclutamiento bien diseñado puede mejorar la imagen de la empresa como empleadora, lo que facilitará futuros procesos de selección. (Chiavenato, 2020, p)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	1	4	4	4	
Dotación de recursos humanos	4	4	4	4	

Dimensión 2: Selección

Definición de la dimensión:

La selección es otra dimensión importante de la gestión del talento humano, ya que permite identificar al candidato más adecuado para la posición. Un proceso de selección riguroso y bien diseñado puede ayudar a la organización a minimizar los riesgos de contratar a la persona equivocada, lo que puede ser costoso tanto en términos financieros como de desempeño organizacional. Además, un proceso de selección justo y transparente puede mejorar la imagen de la empresa y la satisfacción de los colaboradores. (Chiavenato, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Perfil de los candidatos	5	4	4	4	
Adecuadas competencias	8	4	4	4	

Dimensión 3: Capacitación

Definición de la dimensión:

La capacitación es una dimensión clave de la gestión del talento humano, ya que permite a los colaboradores mejorar sus habilidades, conocimientos y competencias. Una organización que invierte en la capacitación y el desarrollo de sus colaboradores puede mejorar su rendimiento y productividad, así como su satisfacción laboral y su compromiso con la empresa. Además, la capacitación puede ser una forma efectiva de retener el talento y promover el crecimiento y el desarrollo personal de los colaboradores (Chiavenato, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo de competencias	9	4	4	4	
Entrenamiento	12	4	4	4	

Dimensión 4: Recompensa

Definición de la dimensión:

La dimensión de la recompensa se refiere a la forma en que la organización reconoce y recompensa el desempeño y el potencial de los colaboradores. Una política de recompensas adecuada puede ayudar a motivar a los colaboradores a trabajar más duro y ser más productivos. Además, una política de recompensas justa y equitativa puede mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores y su compromiso con la empresa, lo que puede aumentar su retención (Chiavenato, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Financieras	13	4	4	4	
No financieras	16	4	4	4	

Dimensión 5: Evaluación del desempeño

Definición de la dimensión:

La evaluación de desempeño es una dimensión clave de la gestión del talento humano, ya que permite a la organización medir y evaluar el desempeño de los colaboradores en relación a los objetivos y expectativas de la empresa. Una evaluación de desempeño efectivo puede ayudar a identificar fortalezas y debilidades en el desempeño de los colaboradores, lo que puede servir como base para planes de desarrollo personalizados. Además, la evaluación de desempeño

puede ser una herramienta efectiva para la toma de decisiones sobre ascensos, promociones y recompensas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de actividades	17	4	4	4	
Logro de metas	20	4	4	4	



MICs. WILDER ANGEL ALVARADO CASTILLO
N° COESPE 154
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU

Firma del evaluador
DNI: 17531294

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ALVARADO CASTILLO, WILDER ANGEL DNI 17631294	LICENCIADO EN ESTADISTICA Fecha de diploma: 19/08/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
ALVARADO CASTILLO, WILDER ANGEL DNI 17631294	BACHILLER EN CIENCIAS ESTADISTICA Fecha de diploma: 05/06/1992 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
ALVARADO CASTILLO, WILDER ANGEL DNI 17631294	MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCION EN INFORMATICA Y SISTEMAS Fecha de diploma: 10/04/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Mg. Hipólito Macalopú Inga

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023 I, aula 05, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión del talento humano en el cuidado humanizado de enfermería del servicio de emergencia de un hospital II Lima, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Leiva Carranza, Betzabeth Adriana

DNI 41146577

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Hipólito Macalopú Inga
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Estadístico Administración de empresas Gerencia empresarial
Institución donde labora:	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (UNPRG) Universidad César Vallejo (UCV)
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	17414358
Firma del experto:	 HIPÓLITO MACALUPÚ INGA COESPE N° 1010 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión del talento humano (CGTH)
Autor (a):	Origen: Teoría de Chiavenato (2009), adaptado por Vásquez (2022)
Objetivo:	Describir las características de la variable gestión del talento humano en colaboradores del servicio de emergencia de un hospital nivel II en Lima, 2023
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Lima
Dimensiones:	Dimensión 1: Reclutamiento Dimensión 2: Selección Dimensión 3: Capacitación Dimensión 4: Recompensa Dimensión 5: Evaluación del desempeño

Confiabilidad:	Variable 1: Variable 2:
Escala:	5 siempre, 4 casi siempre, 3 a veces y 1 nunca
Niveles o rango:	Bajo: 97-100; Medio: 101-104; Alto: 105-108
Cantidad de ítems:	20 ítems
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario De Gestión Del Talento Humano** elaborado por Melissa Altamirano en el año 2022 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel 3: Moderado nivel 2: Bajo Nivel 1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01:

Definición de la variable:

Para Chiavenato (2009) La GTH es un conjunto de procedimientos esenciales que permiten a los gerentes liderar y coordinar las tareas de gestión que están directamente relacionadas con los recursos humanos, la capacidad y el potencial.

Dimensión 1: Reclutamiento

Definición de la dimensión:

El reclutamiento es una dimensión clave de la gestión del talento humano, ya que permite a la organización atraer candidatos que cumplan con las competencias requeridas para ocupar las posiciones vacantes. Al atraer candidatos calificados, la organización puede aumentar sus posibilidades de éxito al contar con un equipo de trabajo altamente capacitado y competente. Además, un proceso de reclutamiento bien diseñado puede mejorar la imagen de la empresa como empleadora, lo que facilitará futuros procesos de selección. (Chiavenato, 2020, p)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	1	4	4	4	
Dotación de recursos humanos	4	4	4	4	

Dimensión 2: Selección

Definición de la dimensión:

La selección es otra dimensión importante de la gestión del talento humano, ya que permite identificar al candidato más adecuado para la posición. Un proceso de selección riguroso y bien diseñado puede ayudar a la organización a minimizar los riesgos de contratar a la persona equivocada, lo que puede ser costoso tanto en términos financieros como de desempeño organizacional. Además, un proceso de selección justo y transparente puede mejorar la imagen de la empresa y la satisfacción de los colaboradores. (Chiavenato, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Perfil de los candidatos	5	4	4	4	
Adecuadas competencias	8	4	4	4	

Dimensión 3: Capacitación

Definición de la dimensión:

La capacitación es una dimensión clave de la gestión del talento humano, ya que permite a los colaboradores mejorar sus habilidades, conocimientos y competencias. Una organización que invierte en la capacitación y el desarrollo de sus colaboradores puede mejorar su rendimiento y productividad, así como su satisfacción laboral y su compromiso con la empresa. Además, la capacitación puede ser una forma efectiva de retener el talento y promover el crecimiento y el desarrollo personal de los colaboradores (Chiavenato, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo de competencias	9	4	4	4	
Entrenamiento	12	4	4	4	

Dimensión 4: Recompensa

Definición de la dimensión:

La dimensión de la recompensa se refiere a la forma en que la organización reconoce y recompensa el desempeño y el potencial de los colaboradores. Una política de recompensas adecuada puede ayudar a motivar a los colaboradores a trabajar más duro y ser más productivos. Además, una política de recompensas justa y equitativa puede mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores y su compromiso con la empresa, lo que puede aumentar su retención (Chiavenato, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Financieras	13	4	4	4	
No financieras	16	4	4	4	

Dimensión 5: Evaluación del desempeño

Definición de la dimensión:

La evaluación de desempeño es una dimensión clave de la gestión del talento humano, ya que permite a la organización medir y evaluar el desempeño de los colaboradores en relación a los objetivos y expectativas de la empresa. Una evaluación de desempeño efectivo puede ayudar a identificar fortalezas y debilidades en el desempeño de los colaboradores, lo que puede servir como base para planes de desarrollo personalizados. Además, la evaluación de desempeño

puede ser una herramienta efectiva para la toma de decisiones sobre ascensos, promociones y recompensas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de actividades	17	4	4	4	
Logro de metas	20	4	4	4	



HIPOLITO MACALUPÚ INGA
COESPE N° 1010
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Firma del evaluador

DNI: 17414358

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
MACALOPU INGA, HIPOLITO DNI 17414358	BACHILLER EN ESTADISTICA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
MACALOPU INGA, HIPOLITO DNI 17414358	LICENCIADO EN ESTADISTICA Fecha de diploma: 19/08/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
MACALOPU INGA, HIPOLITO DNI 17414358	MAESTRO EN ADMINISTRACION CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL Fecha de diploma: 07/05/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): MELENDEZ MOROTE, DOROTHY LUISA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023 I, aula 05, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión del talento humano en el cuidado humanizado de enfermería del servicio de emergencia de un hospital II Lima, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Leiva Carranza, Betzabeth Adriana

DNI 41146577

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	MELENDEZ MOROTE, DOROTHY LUISA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Coaching Profesional Habilidades Blandas Fundamentos de Gestión y Gerencia Gerencia del Capital Humano Ciencias de la Educación Responsabilidad Social Universitaria
Institución donde labora:	Universidad San Martín de Porres (USMP) Universidad Tecnológica del Perú (UTP) Universidad César Vallejo (UCV)
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
Nro. DNI.:	40177027
Firma del experto	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión del talento humano (CGTH)
Autor (a):	Origen: Teoría de Chiavenato (2009), adaptado por Vásquez (2022)
Objetivo:	Describir las características de la variable gestión del talento humano en colaboradores del servicio de emergencia de un hospital nivel II en Lima, 2023
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Lima
Dimensiones:	Dimensión 1: Reclutamiento Dimensión 2: Selección Dimensión 3: Capacitación Dimensión 4: Recompensa Dimensión 5: Evaluación del desempeño
Confiabilidad:	Variable 1: Variable 2:

Escala:	5 siempre, 4 casi siempre, 3 a veces y 1 nunca
Niveles o rango:	Bajo: 97-100; Medio: 101-104; Alto: 105-108
Cantidad de ítems:	20 ítems
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario De Gestión Del Talento Humano** elaborado por Melissa Altamirano en el año 2022 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel 3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel 1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01:

Definición de la variable:

Para Chiavenato (2009) La GTH es un conjunto de procedimientos esenciales que permiten a los gerentes liderar y coordinar las tareas de gestión que están directamente relacionadas con los recursos humanos, la capacidad y el potencial.

Dimensión 1: Reclutamiento

Definición de la dimensión:

El reclutamiento es una dimensión clave de la gestión del talento humano, ya que permite a la organización atraer candidatos que cumplan con las competencias requeridas para ocupar las posiciones vacantes. Al atraer candidatos calificados, la organización puede aumentar sus posibilidades de éxito al contar con un equipo de trabajo altamente capacitado y competente. Además, un proceso de reclutamiento bien diseñado puede mejorar la imagen de la empresa como empleadora, lo que facilitará futuros procesos de selección. (Chiavenato, 2020, p)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	1	4	4	4	
Dotación de recursos humanos	4	4	4	4	

Dimensión 2: Selección

Definición de la dimensión:

La selección es otra dimensión importante de la gestión del talento humano, ya que permite identificar al candidato más adecuado para la posición. Un proceso de selección riguroso y bien diseñado puede ayudar a la organización a minimizar los riesgos de contratar a la persona equivocada, lo que puede ser costoso tanto en términos financieros como de desempeño organizacional. Además, un proceso de selección justo y transparente puede mejorar la imagen de la empresa y la satisfacción de los colaboradores. (Chiavenato, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Perfil de los candidatos	5	4	4	4	
Adecuadas competencias	8	4	4	4	

Dimensión 3: Capacitación

Definición de la dimensión:

La capacitación es una dimensión clave de la gestión del talento humano, ya que permite a los colaboradores mejorar sus habilidades, conocimientos y competencias. Una organización que invierte en la capacitación y el desarrollo de sus colaboradores puede mejorar su rendimiento y productividad, así como su satisfacción laboral y su compromiso con la empresa. Además, la capacitación puede ser una forma efectiva de retener el talento y promover el crecimiento y el desarrollo personal de los colaboradores (Chiavenato, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo de competencias	9	4	4	4	
Entrenamiento	12	4	4	4	

Dimensión 4: Recompensa

Definición de la dimensión:

La dimensión de la recompensa se refiere a la forma en que la organización reconoce y recompensa el desempeño y el potencial de los colaboradores. Una política de recompensas adecuada puede ayudar a motivar a los colaboradores a trabajar más duro y ser más productivos. Además, una política de recompensas justa y equitativa puede mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores y su compromiso con la empresa, lo que puede aumentar su retención (Chiavenato, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Financieras	13	4	4	4	
No financieras	16	4	4	4	

Dimensión 5: Evaluación del desempeño

Definición de la dimensión:

La evaluación de desempeño es una dimensión clave de la gestión del talento humano, ya que permite a la organización medir y evaluar el desempeño de los colaboradores en relación a los objetivos y expectativas de la empresa. Una evaluación de desempeño efectivo puede ayudar a identificar fortalezas y debilidades en el desempeño de los colaboradores, lo que puede servir como base para planes de desarrollo personalizados. Además, la evaluación de desempeño

puede ser una herramienta efectiva para la toma de decisiones sobre ascensos, promociones y recompensas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de actividades	17	4	4	4	
Logro de metas	20	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 40177027

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>MELENDEZ MOROTE, DOROTHY LUISA DNI 40177027</p>	<p>BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 30/09/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU</p>
<p>MELENDEZ MOROTE, DOROTHY LUISA DNI 40177027</p>	<p>MAESTRA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN PSICOPEDAGOGIA COGNITIVA Fecha de diploma: 02/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU</p>
<p>MELENDEZ MOROTE, DOROTHY LUISA DNI 40177027</p>	<p>LICENCIADA EN EDUCACION LENGUA Y LITERATURA Fecha de diploma: 20/09/2005 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU</p>

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Dr: Robinson León Zuloeta

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2023 I, aula 05, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión del talento humano en el cuidado humanizado en enfermería del servicio de emergencia de un hospital II Lima, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Leiva Carranza, Betzabeth Adriana

DNI 41146577

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Dr. Robinson León Zuloeta
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Internado hospitalario Medicina Interna Investigación Científica Metodología Fundamentos de Gestión y Gerencia Medicina humana
Institución donde labora:	Universidad Señor de Sipán (USS) Universidad San Martín de Porres (USMP)
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
Nro. DNI.:	16724263
Firma del experto	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión del talento humano (CGTH)
Autor (a):	Origen: Teoría de Chiavenato (2009), adaptado por Vásquez (2022)
Objetivo:	Describir las características de la variable gestión del talento humano en colaboradores del servicio de emergencia de un hospital nivel II en Lima, 2023
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Lima

Dimensiones:	Dimensión 1: Reclutamiento Dimensión 2: Selección Dimensión 3: Capacitación Dimensión 4: Recompensa Dimensión 5: Evaluación del desempeño
Confiabilidad:	Variable 1: Variable 2:
Escala:	5 siempre, 4 casis siempre, 3 a veces y 1 nunca
Niveles o rango:	Bajo: 97-100; Medio: 101-104; Alto: 105-108
Cantidad de ítems:	20 ítems
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **Cuestionario De Gestión Del Talento Humano** elaborado por Melissa Altamirano en el año 2022 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel 3: Moderado nivel 2: Bajo Nivel 1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01:

Definición de la variable:

Para Chiavenato (2009) La GTH es un conjunto de procedimientos esenciales que permiten a los gerentes liderar y coordinar las tareas de gestión que están directamente relacionadas con los recursos humanos, la capacidad y el potencial.

Dimensión 1: Reclutamiento

Definición de la dimensión:

El reclutamiento es una dimensión clave de la gestión del talento humano, ya que permite a la organización atraer candidatos que cumplan con las competencias requeridas para ocupar las posiciones vacantes. Al atraer candidatos calificados, la organización puede aumentar sus posibilidades de éxito al contar con un equipo de trabajo altamente capacitado y competente. Además, un proceso de reclutamiento bien diseñado puede mejorar la imagen de la empresa como empleadora, lo que facilitará futuros procesos de selección. (Chiavenato, 2020, p)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	1	4	4	4	
Dotación de recursos humanos	4	4	4	4	

Dimensión 2: Selección

Definición de la dimensión:

La selección es otra dimensión importante de la gestión del talento humano, ya que permite identificar al candidato más adecuado para la posición. Un proceso de selección riguroso y bien diseñado puede ayudar a la organización a minimizar los riesgos de contratar a la persona equivocada, lo que puede ser costoso tanto en términos financieros como de desempeño organizacional. Además, un proceso de selección justo y transparente puede mejorar la imagen de la empresa y la satisfacción de los colaboradores. (Chiavenato, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Perfil de los candidatos	5	4	4	4	
Adecuadas competencias	8	4	4	4	

Dimensión 3: Capacitación

Definición de la dimensión:

La capacitación es una dimensión clave de la gestión del talento humano, ya que permite a los colaboradores mejorar sus habilidades, conocimientos y competencias. Una organización que invierte en la capacitación y el desarrollo de sus colaboradores puede mejorar su rendimiento y productividad, así como su satisfacción laboral y su compromiso con la empresa. Además, la capacitación puede ser una forma efectiva de retener el talento y promover el crecimiento y el desarrollo personal de los colaboradores (Chiavenato, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Desarrollo de competencias	9	4	4	4	
Entrenamiento	12	4	4	4	

Dimensión 4: Recompensa

Definición de la dimensión:

La dimensión de la recompensa se refiere a la forma en que la organización reconoce y recompensa el desempeño y el potencial de los colaboradores. Una política de recompensas adecuada puede ayudar a motivar a los colaboradores a trabajar más duro y ser más productivos. Además, una política de recompensas justa y equitativa puede mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores y su compromiso con la empresa, lo que puede aumentar su retención (Chiavenato, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Financieras	13	4	4	4	
No financieras	16	4	4	4	

Dimensión 5: Evaluación del desempeño

Definición de la dimensión:

La evaluación de desempeño es una dimensión clave de la gestión del talento humano, ya que permite a la organización medir y evaluar el desempeño de los colaboradores en relación a los objetivos y expectativas de la empresa. Una evaluación de desempeño efectivo puede ayudar a identificar fortalezas y debilidades en el desempeño de los colaboradores, lo que puede servir como base para planes de desarrollo personalizados. Además, la evaluación de desempeño

puede ser una herramienta efectiva para la toma de decisiones sobre ascensos, promociones y recompensas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de actividades	17	4	4	4	
Logro de metas	20	4	4	4	



2/10/17

Firma del Experto Informante

DNI: 16724263

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
LEON ZULOETA, ROBINSON DNI 16724263	MAESTRO EN MEDICINA Fecha de diploma: 19/08/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 24/06/2006 Fecha egreso: 11/05/2008	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA PERU
LEON ZULOETA, ROBINSON DNI 16724263	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN MEDICINA INTERNA Fecha de diploma: 13/04/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/07/2012 Fecha egreso: 30/06/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
LEON ZULOETA, ROBINSON DNI 16724263	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 11/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/10/2016 Fecha egreso: 04/03/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
LEON ZULOETA, ROBINSON DNI 16724263	BACHILLER EN MEDICINA HUMANA Fecha de diploma: 24/02/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
LEON ZULOETA, ROBINSON DNI 16724263	MEDICO CIRUJANO Fecha de diploma: 22/03/2005	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU

Confiabilidad del instrumento

Cuestionario 1: Gestión del Talento Humano

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	20

En la tabla se observa que, el alfa es de Cronbach es de 0.931, la cual resulta excelente, es decir, mayor la consistencia interna de los 18 ítems analizados y por lo tanto la encuesta puede ser aplicada. Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach:

- **Coeficiente alfa >.9 es excelente**
- Coeficiente alfa >.8 es bueno
- Coeficiente alfa >.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >.5 es pobre
- Coeficiente alfa <.5 es inaceptable

En la tabla siguiente, la última columna nos indica los valores calculados para determinar si es prudente que la pregunta permanezca o sea borrada, del cual podemos observar que el alfa de Cronbach para cada pregunta resulta ser aceptable, por lo que se recomienda no eliminar o agregar una pregunta. La encuesta ya puede ser aplicada.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.El Hospital crea el perfil profesional adecuado para la plaza donde se da una vacante	61,95	241,524	,605	,929
2.El Hospital pública la plaza creada a través de los medios de comunicación virtuales y electrónicos de manera correcta y oportuna	62,65	253,818	,016	,940
3.El personal que postula y gana la plaza cumple con los requisitos establecidos en el perfil de la convocatoria	62,50	230,263	,823	,925
4.En caso de quedar desierta la plaza El Hospital realiza una nueva convocatoria	63,30	219,168	,738	,925
5.El Hospital solicita el curriculum vitae del postulante en un formato práctico y preciso.	62,40	228,147	,913	,923
6.El Hospital establece la función que debe desempeñar y cumplir el personal seleccionado	62,25	238,618	,576	,929
7.El personal seleccionado pasa por un examen psicológico	62,50	221,947	,828	,923
8.Se realizan entrevistas coherentes y de acuerdo al perfil de la plaza solicitada	62,30	227,905	,950	,923
9.El Hospital desarrolla competencias individuales en sus trabajadores	62,55	224,892	,870	,923
10.El Hospital fomenta el crecimiento de competencias de cada uno de sus trabajadores.	62,60	220,674	,860	,923
11. Se brinda un plan de capacitación y actualización permanente al trabajador para brindar un buen servicio a los pacientes	63,00	246,211	,202	,936
12.El Hospital brinda capacitación acerca de clima organizacional, manejo de emociones y relaciones	63,20	227,853	,598	,928

13.El Hospital cumple oportunamente con la remuneración según contrato	62,65	260,871	-,186	,940
14.El Hospital ha fijado programa de recompensas financieras para los trabajadores que muestran un buen desempeño	63,85	234,239	,476	,931
15.El Hospital realiza reconocimiento público, otorga diplomas de honor, etc. Por el buen desempeño de sus colaboradores	62,85	216,976	,824	,923
16.El Hospital tiene un programa de prestaciones sociales para los colaboradores que forman parte de la organización	63,35	214,134	,893	,921
17.El Hospital realiza periódicamente la supervisión del cumplimiento de sus actividades	62,40	240,253	,524	,930
18.El Hospital realiza periódicamente la evaluación de desempeño de actividades	62,95	249,103	,193	,935
19.El Hospital establece objetivos que motiven a sus trabajadores	63,20	223,853	,850	,923
20.El Hospital reconoce el valor de los esfuerzos de los empleados fuera del ámbito de sus funciones oficiales	63,45	218,787	,862	,922

Confiabilidad del instrumento

Cuestionario 2: Cuidado humanizado

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	12

En la tabla se observa que, el alfa es de Cronbach es de 0.891, la cual resulta Bueno, es decir, mayor la consistencia interna de los 18 ítems analizados y por lo tanto la encuesta puede ser aplicada. Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- **Coeficiente alfa $>.8$ es bueno**
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

En la tabla siguiente, la última columna nos indica los valores calculados para determinar si es prudente que la pregunta permanezca o sea borrada, del cual podemos observar que el alfa de Cronbach para cada pregunta resulta ser aceptable, por lo que se recomienda no eliminar o agregar una pregunta. La encuesta ya puede ser aplicada.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Le hacen sentirse como una persona	35,45	18,892	,658	,879
2. Le tratan con amabilidad	35,55	19,734	,754	,873
3. Le muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización	35,35	21,397	,524	,886
4. Le miran a los ojos, cuando le hablan	35,75	19,461	,593	,883
5. Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes	35,55	20,997	,496	,887
6. Le hacen sentirse bien atendido cuando dialogan con usted	35,25	20,513	,700	,877
7. Le hacen sentirse tranquilo(a), cuando están con usted	35,35	19,924	,881	,870
8. Le generan confianza cuando lo(la) cuidan	35,25	20,513	,700	,877
9. Le facilitan el diálogo	35,45	19,524	,723	,874
10. Le explican previamente los procedimientos	35,45	20,787	,747	,877
11. Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas	35,55	20,155	,666	,878
12. Le indican su nombre y cargo antes de realizarle los procedimientos	35,75	22,618	,113	,914

PRUEBA DE NORMALIDAD

Las hipótesis planteadas son las siguientes:

H₀: la gestión del talento humano y el cuidado humanizado cuentan con una distribución normal.

H₁: la gestión del talento humano y el cuidado humanizado no cuentan de una distribución normal.

El método utilizado para rechazar la hipótesis nula fue la del valor p, donde si el valor $p < 0,05$ se rechaza la H₀, aceptando que no se distribuye de forma normal.

Tabla 19

Resultados de la prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,157	97	,000
Cuidado humanizado	,236	97	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según los resultados ambas variable GTH y CH no evidencian ajustarse a una distribución normal (sig. < 0,05) por lo tanto se utilizará una prueba no paramétrica, en este caso será la regresión logística ordinal

BASE DE DATOS SPSS- 1/3

bse de datos- Betsabeth.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	3	1	3	4	1	3	2	1	2	1	4	1	2	1	4	4	2	1
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4
3	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2
4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	1	4	1	2	1	2	2	1	1
5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	2	1	1	3	3	2	2
7	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5
8	4	2	2	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	5	2	4	5	2	5	2	3	2
10	4	4	3	1	3	4	1	3	2	1	2	1	4	1	2	1	4	4	2	1
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4
12	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2
13	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	1	4	1	2	1	2	2	1	1
14	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	2	1	1	3	3	2	2
16	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5
17	4	2	2	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	5	2	4	5	2	5	2	3	2
19	4	4	3	1	3	4	1	3	2	1	2	1	4	1	2	1	4	4	2	1
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4

BASE DE DATOS SPSS- 2/3

bse de datos- Betsabeth.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

24 :

	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12
1	1	2	1	4	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
4	1	2	1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
6	2	1	1	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	1
8	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	5	2	5	2	3	2	2	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3
10	1	2	1	4	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
13	1	2	1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
15	2	1	1	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	1
17	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	5	2	5	2	3	2	2	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3
19	1	2	1	4	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21																			

BASE DE DATOS SPSS- 3/3

bse de datos- Betsabeth.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta
1	ID	Númérico	8	0	ID
2	P1	Númérico	8	0	1.El Hospital crea el perfil profesional adecuado para la plaza donde se da un...
3	P2	Númérico	8	0	2.El Hospital pública la plaza creada a través de los medios de comunicación...
4	P3	Númérico	8	0	3.El personal que postula y gana la plaza cumple con los requisitos estableci...
5	P4	Númérico	8	0	4.En caso de quedar desierta la plaza El Hospital realiza una nueva convocat...
6	P5	Númérico	8	0	5.El Hospital solicita el curriculum vitae del postulante en un formato práctico ...
7	P6	Númérico	8	0	6.El Hospital establece la función que debe desempeñar y cumplir el personal...
8	P7	Númérico	8	0	7.El personal seleccionado pasa por un examen psicológico
9	P8	Númérico	8	0	8.Se realizan entrevistas coherentes y de acuerdo al perfil de la plaza solicitada
10	P9	Númérico	8	0	9.El Hospital desarrolla competencias individuales en sus trabajadores
11	P10	Númérico	8	0	10.El Hospital fomenta el crecimiento de competencias de cada uno de sus tr...
12	P11	Númérico	8	0	11. Se brinda un plan de capacitación y actualización permanente al trabajad...
13	P12	Númérico	8	0	12.El Hospital brinda capacitación acerca de clima organizacional, manejo de...
14	P13	Númérico	8	0	13.El Hospital cumple oportunamente con la remuneración según contrato
15	P14	Númérico	8	0	14.El Hospital ha fijado programa de recompensas financieras para los trabaja...
16	P15	Númérico	8	0	15.El Hospital realiza reconocimiento público, otorga diplomas de honor, etc. ...
17	P16	Númérico	8	0	16.El Hospital tiene un programa de prestaciones sociales para los colaborad...
18	P17	Númérico	8	0	17.El Hospital realiza periódicamente la supervisión del cumplimiento de sus ...
19	P18	Númérico	8	0	18.El Hospital realiza periódicamente la evaluación de desempeño de activida...
20	P19	Númérico	8	0	19.El Hospital establece objetivos que motiven a sus trabajadores
21	P20	Númérico	8	0	20.El Hospital reconoce el valor de los esfuerzos de los empleados fuera del ...
22	Q1	Númérico	8	0	1. Le hacen sentirse como una persona
23	Q2	Númérico	8	0	2. Le tratan con amabilidad
24	Q3	Númérico	8	0	3.Le muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización
25	Q4	Númérico	8	0	4. Le miran a los ojos, cuando le hablan
26	Q5	Númérico	8	0	5. Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes
27	Q6	Númérico	8	0	6.Le hacen sentirse bien atendido cuando dialogan con usted
28	Q7	Númérico	8	0	7.Le hacen sentirse tranquilo(a), cuando están con usted
29	Q8	Númérico	8	0	8. Le generan confianza cuando lo(la) cuidan
30	Q9	Númérico	8	0	9. Le facilitan el diálogo
31	Q10	Númérico	8	0	10. Le escuchan seriamente las preocupaciones



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ BARRERA LÁZARO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de 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 en el cuidado humanizado del servicio de emergencia de un hospital nivel II Lima, 2023", cuyo autor es LEIVA CARRANZA BETZABETH ADRIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 14 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ BARRERA LÁZARO DNI: 17811921 ORCID: 0000-0002-3174-7321	Firmado electrónicamente por: RBARRERAL el 11- 08-2023 09:01:44

Código documento Trilce: TRI - 0591659