



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN Y GOBERNABILIDAD**

Talento humano, empoderamiento y satisfacción en la gestión
pública del Hospital Público - Privado de Trujillo

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTORA:

Tapia Ugaz, Dorila Eugenia (orcid.org/0000-0002-7747-3899)

ASESORES:

Dr. Chanduvi Calderon, Roger Fernando (orcid.org/0000-0001-7023-0280)
Dr. Quispe Barra, Marcos Antonio (orcid.org/0000-0002-0430-8817)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO- PERÚ
2023

DEDICATORIA

A mi querida madre, por estar conmigo, por enseñarme a crecer y levantarme ante las adversidades, por apoyarme y guiarme, por ser la base que me ayudo a llegar hasta aquí. A mi recordado padre que me enseñó el sentido de la responsabilidad y que lo tengo presente en mi vida.

El presente trabajo es dedicado a mi familia, esposo Guillermo y mis hijas Sofía y Lorena, quienes han sido parte fundamental para realizar esta tesis, con ellos sigo aprendiendo y son los principales protagonistas de este reto alcanzado.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo por haberme permitido ser parte de ella, por abrir las puertas de su conocimiento.

A nuestros docentes del Doctorando en Gestión Pública y Gobernabilidad en, por brindarnos sus conocimientos y experiencias para cristalizar este trabajo de investigación.

A todo las licenciadas de enfermería y las personas que han colaborado con la presente investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Talento Humano, Empoderamiento y Satisfacción en la gestión pública del Hospital Público-Privado de Trujillo", cuyo autor es TAPIA UGAZ DORILA EUGENIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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.

TRUJILLO, 23 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON DNI: 16486158 ORCID: 0000-0001-7023-0280	Firmado electrónicamente por: CCALDERONRG el 04-08-2023 19:04:30

Código documento Trilce: TRI - 0612082





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TAPIA UGAZ DORILA EUGENIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Talento Humano, Empoderamiento y Satisfacción en la gestión pública del Hospital Público-Privado de Trujillo", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
TAPIA UGAZ DORILA EUGENIA DNI: 32939794 ORCID: 0000-0002-7747-3899	Firmado electrónicamente por: TUGAZD el 06-09-2023 08:34:04

Código documento Trilce: INV - 1324147



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	22
3.6. Métodos de análisis de datos	23
3.7. Aspecto ético	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
VIII. PROPUESTA	41
REFERENCIAS	46
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Factores del talento humano: estrés, clima y desempeño laboral de profesional de enfermería asistencial en la gestión pública del hospital público-privado de Trujillo,2022.	25
Tabla 2	Empoderamiento profesional de la enfermera administrativa en la gestión pública del hospital público-privado de Trujillo, 2022.	26
Tabla 3	Satisfacción global y por dimensiones del usuario hospitalizado en la gestión pública del hospital público-privado de Trujillo, 2022.	27
Tabla 4	Influencia del factor talento humano Clima laboral en la satisfacción con sus dimensiones en la gestión pública del hospital público-privado de Trujillo, 2022.	28
Tabla 5	Influencia del factor talento humano estrés laboral y satisfacción con sus dimensiones en la gestión pública del hospital público- privado de Trujillo, 2022.	29
Tabla 6	Influencia del factor talento humano: Desempeño laboral y satisfacción con sus dimensiones en la gestión pública del hospital público-privado de Trujillo, 2022.	30
Tabla 7	Influencia del Empoderamiento y satisfacción del usuario con sus dimensiones en la gestión pública del hospital público-privado de Trujillo, 2022.	31

RESUMEN

El objetivo del estudio fue establecer una propuesta basada en la implicancia del talento humano con sus factores y el empoderamiento para la satisfacción del usuario externo en la gestión pública de un hospital público-privado de Trujillo. Investigación básica, cuantitativa, transversal, descriptiva correlacional. Muestra de 291 pacientes, 45 enfermeras, 12 jefas; técnica encuesta auto aplicable. Instrumentos: Escala de Clima Laboral, Escala Valoración del Estrés, Escala de Satisfacción y Cuestionario de Empoderamiento. Se utilizó la prueba estadística de D Somers. Se evidenció que: El factor de talento humano, clima laboral influye indirectamente en la satisfacción del usuario. El factor de talento humano, estrés laboral influye directamente en la satisfacción del usuario. El factor de gestión de talento humano desempeño laboral no influye en la satisfacción del usuario. El empoderamiento profesional influye directamente en la satisfacción del usuario. Se concluye que el talento humano con sus factores y empoderamiento tiene implicancia en la satisfacción del usuario externo en la gestión pública hospitalaria. Las medidas de implementación que se propusieron en la investigación buscaron fortalecer y mejorar el actual proceso gerencial en el ambiente hospitalario del talento humano para una mejora en la calidad de las prestaciones y en la eficiencia de los servicios.

Palabras clave: Estrés Laboral, evaluación de rendimiento del empleado, Ambiente de Trabajo, empoderamiento, satisfacción del paciente.

ABSTRACT

The objective of the study was to establish a proposal based on the implication of human talent with its factors and the empowerment for the satisfaction of the external user in the public management from a public-private hospital of Trujillo. Basic, quantitative, cross-sectional, descriptive, correlational research. Sample of 291 patients, 45 nurses, 12 heads; self-applicable survey technique. Instruments :Work Climate Scale, Stress Assessment Scale, Satisfaction Scale and Empowerment Questionnaire. The D Somers statistical test was used. It was evidenced that: The human talent factor, work environment indirectly influences user satisfaction. The human talent factor, job stress directly influences user satisfaction. The labor performance human talent management factor does not influence user satisfaction. Professional empowerment directly influences user satisfaction. It is concluded that human talent with its factors and empowerment has implications for the satisfaction of the external user in public hospital management. The implementation measures that were proposed in the investigation sought to strengthen and improve the current management process in the hospital environment of human talent for an improvement in the quality of benefits and in the efficiency of services.

Keywords: Work Stress, Employee performance evaluation, Work Environment, Empowerment, Patient Satisfaction.