

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO  
QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL II LUIS HEYSEN INCHÁUSTEGUI.  
PIMENTEL - CHICLAYO, 2015.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER**

**EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR**

Br. ESMERALDA PORTERO RAMÍREZ

**ASESOR**

Mg. PATRICIA DEL ROCÍO CHAVARRY YSLA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión de los servicios de la salud**

CHICLAYO – PERÚ

2017



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO  
QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL II LUIS HEYSEN INCHÁUSTEGUI.  
PIMENTEL - CHICLAYO, 2015.

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER**  
**EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR**

Br. ESMERALDA PORTERO RAMÍREZ

**ASESOR**

MG. PATRICIA DEL ROCÍO CHAVARRY YSLA

CHICLAYO – PERÚ

2017

**PAGINA DE JURADO**

**Dra. Marina Caján Villanueva**

**Presidente**

**Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz**

**Secretario**

**Mg. Patricia del Rocío Chavarry Ysla**

**Vocal**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Portero Ramírez Esmeralda egresada del Programa de Maestría (x) Doctorado ( ) Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 03325660.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL LUIS HEYSEN INCHAUSTEGUI. PIMENTEL – CHICLAYO, 2015.**
2. La misma que presento para optar el grado de magister en: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 20 de enero del 2017

Firma

Nombres y apellidos: Esmeralda Portero Ramírez.

DNI: 03325660.

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo, a Dios; nuestro Señor, por ser el todo poderoso que me permite ser y hacer mis propósitos como la culminación con éxito de mi anhelada maestría.

A mis ejemplares padres Manuel y Adriana, por haber labrado en mí una persona de bien y una profesional exitosa.

A mi amado esposo Martín Casas y a mis hijos Alexander, César y Gabriela Luana, por haber afrontado con éxito mi ausencia ante la completa dedicación al estudio y trabajo. Esfuerzo que hoy se ve recompensado.

## AGRADECIMIENTO

A mi respetable Asesora Mg. Patricia del Rocío Chavarry Isla, por su incondicional apoyo en todo momento de esta investigación.

A la intelectual Dra. Gladys Portero Ramírez por haber aportado sin reparo su valiosa experiencia y saber en la presente investigación.

A mis respetables docentes de cada una de las asignaturas de maestría por haber labrado en mí una profesional con nueva visión y expectativas.

A las dignas autoridades, coordinadoras y profesionales de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital II “Luis Heysen Incháustegui”, que con su participación activa hicieron posible este importante trabajo.

A la Dra. Cecilia Arias Flores, Jefa de Enfermería del hospital “Luis Heysen Incháustegui”, por sus valiosos aportes con la presente investigación.

## INDICE

I. CAPÍTULO I.....	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	13
1.1. Planteamiento del problema .....	13
1.2. Formulación de problema .....	16
1.3. Justificación.....	16
1.4. Antecedentes.....	18
1.5. Objetivos .....	23
II. CAPÍTULO II.....	24
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	24
2.1. Marco Teórico.....	24
2.2. Marco Conceptual.....	35
III. CAPÍTULO III .....	37
MARCO METODOLÓGICO .....	37
3.1. Hipótesis.....	37
3.2. Variables .....	37
3.2.1. Definición conceptual.....	37
3.2.2. Definición operacional. ....	39
3.3. Metodología.....	41
3.3.1. Tipo de estudio .....	41
3.3.2. Diseño .....	41
3.4. Población y muestra .....	41
3.5. Método de investigación .....	42
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	42
3.7. Métodos de análisis de datos .....	44
IV. CAPITULO IV.....	48
RESULTADOS .....	48
DISCUSIÓN.....	62
CONCLUSIONES .....	66
SUGERENCIAS.....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68

## RESÚMEN

La investigación “Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de las enfermeras de centro quirúrgico del hospital Luis Heysen Incháustegui, Pimentel – Chiclayo, 2015”, se realizó con el propósito de determinar la incidencia que tiene la gestión del talento humano en el desempeño laboral de las enfermeras de centro quirúrgico del Hospital II Luis Heysen Incháustegui del distrito de Pimentel – Chiclayo, durante el año 2015. Se ha aplicado el tipo de investigación cuantitativa con diseño correlacional, La muestra estuvo constituida por 20 enfermeras, a ellas se les aplicó las entrevistas respectivamente. Para la recolección de datos se aplicaron dos fichas una para valorar la percepción que tienen las enfermeras sobre la gestión que realiza la institución con respecto a la enfermera de quirófano y otra para valorar el desempeño laboral, cabe resaltar que para evaluar el Desempeño Laboral se aplicó el tipo de evaluación de 360° con la participación de la enfermera coordinadora del servicio, autoevaluación y una enfermera con permanencia representativa del servicio. El análisis estadístico se realizó en SPSS, v.22. Los resultados de la investigación quedaron demostrados mediante la correlación de Pearson aplicada entre las dos variables resultando igual a 0,113 que representa una relación débil positiva, es decir, *mientras mejor sea la gestión del Talento Humano mejor será el desempeño de las enfermeras*, el nivel de significancia obtenido es del  $0,031 < 0,05$  lo que implica un valor de significancia considerada.

Palabras claves : Talento humano, Gestión del Talento humano, Desempeño laboral.

## ABSTRACT

The research "Human talent management and its impact on the work performance of nurses at the Luis Heysen Incháustegui Hospital Pimentel - Chiclayo, 2015" was conducted in order to determine the impact that has the management of human talent in the job performance of nurses in Hospital II surgery center Luis Heysen Incháustegui district Pimentel - Chiclayo, during the year 2015 has been applied type of quantitative research with correlational design, the sample consisted of 20 nurses, these interviews were applied respectively. For data collection two chips were applied one to assess the perception that nurses on the management carried out by the institution with respect to the surgical nurse and another to assess job performance, it should be noted that to evaluate job performance was applied the type of evaluation of 360 ° with the participation of the nurse coordinator, self-evaluation and nurse service continued service representative. Statistical analysis was performed using SPSS, v.22. The research results were demonstrated by Pearson correlation applied between the two variables resulting equal to 0,113 representing a positive weak relationship, ie, the better the management of the best human talent will be the performance of nurses, the level of the significance is obtained 0.031 <0.05 implying a significance value considered.

Keywords: human resources, management of human talent, work performance.

## INTRODUCCIÓN

*La gestión del talento humano en toda organización va de la mano con el desempeño laboral de los mismos, atrás quedaron los conceptos típicos de la era industrial clásica cuando las organizaciones se consideraban conjuntos integrados de recursos humanos, concepto que era producto de una época en que las organizaciones eran tradicionalmente físicas y concretas, y se organizaban como verdaderos ladrillos y de forma mecánica.* (Chiavenato, 2009)

“Así incluso a las personas se les trataba como recursos humanos igual que al resto de recursos organizacionales, para ajustarlos a las demandas y requisitos de la empresa” (Chiavenato, 2009).

Como se ha trabajado en la investigación, según Chiavenato (2009) ahora en plena era de la información estos conceptos han cambiado, se considera a las personas como “socios activos y proactivos de las organizaciones, ellas son el alma, la sangre, la inteligencia y el dinamismo de la compañía y aportan las habilidades básicas de la organización indispensables para su competitividad y sustentabilidad”. Además “No existe organización sin personas ni tampoco hay personas sin ellas” (Chiavenato, 2009).

En el presente estudio la organización está representada por el Hospital II Luis Heysen Incháustegui que se encuentra ubicado en el Km. 3.5 carretera al distrito de Pimentel, provincia Chiclayo, departamento de Lambayeque, como componente de la Red EsSalud Lambayeque es una entidad con infraestructura moderna que inicia su atención en febrero del 2010, creado como establecimiento de referencias, la cartera de servicios que oferta son servicios especializados, en consultorios externos y en hospitalización, Un servicio de Central de Esterilización que se encarga de abastecer con material e instrumental estéril garantizado para todo el hospital, además cuenta con un Servicio de Centro Quirúrgico conformado por tres quirófanos una Unidad de Recuperación de Cuidados Post Anestésicos (URPA), así como la infraestructura que se requiere para realizar cirugías de pequeña o mediana complejidad, en las diversas especialidades, para los

usuarios asegurados que provienen como referidos de otros establecimientos de la localidad y de la región.

Los profesionales que trabajan en el Servicio de Centro quirúrgico; entre ellos médicos anestesiólogos, médicos cirujanos de diversas especialidades, enfermeras especializadas en el área, técnicos de Enfermería (sólo en URPA), y personal de limpieza; cumplen diversas funciones y responsabilidades según su puesto, como parte del equipo quirúrgico. La investigación dirigida específicamente a las enfermeras quirúrgicas se sustenta en analizar las características de trabajo, bajo la característica predominante, que el 90% de ellas son contratadas con régimen CAS, el objetivo específico fue identificar las características de la gestión administrativa a partir de su percepción y con ello contribuir con mejorar la calidad y productividad de trabajo de dichas profesionales; redundante en su desempeño laboral, ello se ha determinado a partir del objetivo general de *determinar la incidencia de la Gestión del Talento Humano en el Desempeño Laboral de las enfermeras de centro quirúrgico del Hospital Luis Heysen durante el año 2015.*

Los resultados demuestran un escenario donde el mayor porcentaje de las enfermeras tienen un desempeño laboral muy bueno y bueno, con una opinión acerca de la gestión del recurso enfermería algunas veces aplicado, reflejando finalmente que *mientras mejor sea la gestión del Talento Humano mejor será el desempeño de las enfermeras*, con un valor de significancia considerada.

Ésta investigación es importante porque permitió conocer la percepción, el sentir y la opinión de las enfermeras en cuanto a la manera que se ha gestionado el talento humano y su repercusión en el desempeño laboral específicamente en las enfermeras del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital II Luis Heysen Incháustegui, la cual al haberse trabajado con la totalidad de la población en estudio bien se puede tomar como una muestra del universo de las enfermeras de todo el hospital, para efectos la gestión y toma de decisiones administrativas.

El presente trabajo de investigación se plasma como un precedente dirigido a las autoridades y trabajadores del Hospital Luis Heysen quienes se mostrarían enfocados en desarrollar actitudes para favorecer un entorno o clima

organizacional y laboral, adecuado, con una comunicación cordial y funcional, que redunde en resultados eficientes, positivos para nuestra institución. Que se instituyan flujos de trabajo horizontales entre trabajadores y directivos que permitan la participación activa de los mismos, desarrollar su pro actividad y sobre todo hacerlos partícipes de la solución de problemas.

## I. CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

“Con el transcurrir del tiempo, las organizaciones han evolucionado; se han ajustado a cambios propios de la globalidad, estos cambios además de incluir modificaciones en las estructuras organizacionales, han motivado diversas formas de administrar a las personas” (Cabarcas, 2010).

*La gran connotación de cambios radica en la forma como se concibe a las personas, considerándose éstas como el capital más valioso que pueden tener las organizaciones, al margen de los recursos económicos, financieros, y logísticos que no superan en magnitud de importancia a las personas constituidas en capital intelectual o talento humano. (Cabarcas, 2010)*

*Es así que para que el talento de una persona aflore deben darse una serie de condiciones que favorezcan la creación y desarrollo del talento en una organización, de ahí surge la idea de su gestión por parte de la misma, lo cual implica gestionar adecuadamente las competencias y capacidades de las personas desde una perspectiva de mejora y desarrollo de la organización . (Cabarcas, 2010)*

Al respecto en Ecuador, Zurita (2010), manifiesta que “Las instituciones, no deben escatimar recurso alguno en potencializar al capital intelectual de la empresa, pues su aporte más valioso es la solución de problemas”.

“Según la OPS/OMS, los países de América Latina se enfrentan al reto de asegurar acceso a servicios de salud de calidad, sensibles a las necesidades y a las restricciones de los sistemas de salud” (Consejo Internacional de Enfermeras, 2010). “Uno de los problemas actuales más urgentes de recursos humanos es la escasez de enfermeras, reconociendo su contribución como esencial para alcanzar las metas del desarrollo y para prestar cuidados seguros y eficaces” (Consejo Internacional de Enfermeras, 2010). El Consejo Internacional de

Enfermeras (2010), confirma que “el número de enfermeras en muchos países no llega a mantener el ritmo de la creciente demanda, lo que amenaza conseguir resultados en la atención de salud”.

En cuanto los estudios sobre desempeño laboral “vienen desarrollándose internacionalmente desde finales de la década del 70 y principios del 80, los países que marcaron los inicios en este campo fueron Alemania, EE.UU., Francia e Inglaterra” (Chiavenato, 2009).

“A mediados de la década de los 80, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), comenzó a promover entre los países de la Región de las Américas, la propuesta de Reorientación de la Educación Permanente del personal de salud” (Flores & Sambrano, 2012).

*La evaluación de la competencia y el desempeño se incluye dentro de esta propuesta, como una vía para obtener información acerca del comportamiento profesional del trabajador durante su actividad laboral cotidiana, con la finalidad de contribuir a la identificación de necesidades de aprendizaje, a la vez que comprueba la repercusión de los procesos educativos en la transformación de los servicios de salud. (Flores & Sambrano, 2012)*

“En este campo el profesional de enfermería inmerso en las organizaciones se ha visto involucrado en todos los procesos de cambios, no sólo administrativos y tecnológicos, sino también legales” (Cabarcas, 2010).

*La situación para la enfermera se dificulta toda vez que sus profesionales son concebidos como recursos de las organizaciones, necesarias para el logro de los objetivos y no como capital activo de la organización; es más es muy común encontrarlo referenciado como el recurso humano de enfermería. (Cabarcas, 2010)*

“A pesar de esto los profesionales de enfermería en su mayoría por si solos, adoptan a las organizaciones y su labor diaria realizándola con toda su mente, cuerpo, su alma y su corazón, estableciendo una relación laboral comprometida” (Cabarcas, 2010).

“Actualmente la moderna conceptualización del valor de las personas para las organizaciones, se inicia con los planteamientos efectuados por las diferentes escuelas que estudian la gestión de los recursos humanos, desde el punto de vista de las ciencias del comportamiento” (Tito, 2012).

*En esta se abandona, la idea de que la persona, en sí misma, es un recurso, es decir un elemento que provee de fuerza de trabajo a la organización tal y como se concebía desde los tiempos de los autores clásicos de la administración, para pasar a la consideración de la persona como un elemento dinámico que posee competencias, talentos y recursos; vale decir posee conocimientos y capacidades, habilidades y destrezas, actitudes y aptitudes. (Tito, 2012)*

“Tales recursos, fuente de ventaja competitiva, deben ser gestionados y potenciados convenientemente, en orden a conseguir su movilización en torno a los objetivos generales que las organizaciones se proponen lograr” (Tito, 2012). “Para ello, las estrategias que se diseñen y ejecuten, deben compatibilizar el desarrollo organizacional con el desarrollo integral de la persona, vale decir crecimiento personal y profesional” (Tito, 2012).

De allí que para poder sugerir una alternativa de gestión del talento humano de las enfermeras del centro quirúrgico del HII-1LHI, se hace indispensable identificar y evaluar las características de su desempeño laboral en el escenario administrativo actual.

El tema en mención, se ha contextualizado, en el Hospital II “Luis Heysen Incháustegui”, específicamente en el área de Centro Quirúrgico; que es una entidad joven con seis años de creación, donde el 90% son enfermeras que trabajan contratadas bajo la modalidad CAS (Contratación Administrativa de Servicios), un tipo de contrato con mucha fragilidad de permanencia, inseguridad laboral y limitaciones para el trabajador. Es decir las condiciones laborales son distintas a las que se aplica para una enfermera contratada a plazo fijo o nombrada. La enfermera CAS no tiene derecho a capacitaciones por parte de la institución, no hay apoyo con becas ni mucho menos con derecho a capacitarse dentro de su jornada programada mensualmente, la misma que sólo tiene que ser

avocada para efectos de producción del servicio. El trabajo realizado no genera acumulo de años de servicio, la remuneración tampoco genera compensación por tiempo de servicios y es totalmente distinta a lo que perciben los trabajadores de otros regímenes de la misma institución.

Es así que cuando se habla del tema, constantemente se verifican expresiones como: "...nos despedirán en cualquier momento, sin derecho a nada, ya que los contratos son por unos meses, no tenemos estabilidad laboral", "...¿cuándo tendremos derecho a asistir a un curso de capacitación con permiso institucional?", "...nos estamos descuidando en cuanto a las capacitaciones y pasantías...", "...a nosotros no nos pagan todos los derechos que si reciben los demás como CTS", "...recién tenemos derecho a realizar horas complementarias", "...no nos dan bono para uniforme, escolaridad como si ocurre con las demás...", "...no estamos acumulando años de experiencia", etc.

Ante ello surge la inquietud por formular el siguiente problema:

## **1.2. Formulación de problema**

¿CÚAL ES LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL II LUIS HEYSEN INCHÁUSTEGUI. PIMENTEL - CHICLAYO, 2015?

## **1.3. Justificación**

Estimé conveniente la realización de la investigación porque permitió aplicar los conocimientos adquiridos en los estudios de maestría, específicamente el tema de "Gestión del Talento Humano", que es de particular importancia para la gestión adecuada de las personas, trabajadores y/o talentos de toda organización, en este caso del Hospital II Luis Heysen Incháustegui – EsSalud, ello me permitirá contribuir con el cumplimiento de sus objetivos institucionales propuestos. Las entidades de Salud no deberían estar al margen en tan importante tema de

gestión y la evaluación - motivación permanente del desempeño laboral de cada uno de sus integrantes; por el contrario, deberían estar continuamente motivándolos y renovando su actuar, aplicando estrategias que les aseguren estar siempre a la par de la globalización y los últimos avances de la tecnología.

Ésta investigación es importante porque permitió conocer la percepción, el sentir y la opinión de las enfermeras en cuanto a la manera que se ha gestionado el talento humano y su repercusión en el desempeño laboral específicamente en las enfermeras del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital II Luis Heysen Incháustegui, la cual al haberse trabajado con la totalidad de la población en estudio bien se puede tomar como una muestra del universo de las enfermeras de todo el hospital, para efectos la gestión y toma de decisiones administrativas.

Este estudio se realizó también, para que las autoridades que dirigen la institución tengan un fundamento específico en la formulación y aplicación de estrategias renovadas de gestión: motivación para incrementar la calidad de trabajo, la participación activa, la repercusión en la productividad, etc. de las enfermeras del servicio de Centro Quirúrgico.

En este sentido, la aplicación inadecuada de gestión del talento humano en una organización traerá consigo el incumplimiento de sus objetivos planteados, como producto de un desempeño laboral improductivo, lo que amerita plantearse nuevas herramientas, objetivas y específicas que les permitan llegar al logro de las metas.

Los resultados obtenidos servirán de base e información para otras similares, contribuyendo de este modo con el marco de investigación e incrementar los conocimientos en el área.

#### 1.4. Antecedentes

Antecedentes Internacionales:

Se han encontrado investigaciones que guardan relación con el tema en estudio, tanto a nivel internacional, nacional y local, se han citado las más significativas, así;

**Vivas y Fernández (2011).** España, en su tesis doctoral *“Gestión por Competencias en instituciones Sanitarias”* con el objetivo de “analizar las claves de la gestión de personas en organizaciones complejas prestadoras de servicios públicos como las instituciones sanitarias” (Vivas & Fernández, 2011); “este trabajo también busca arrojar a la luz la aplicación de estas propuestas de gestión a la dirección de personas en organizaciones sanitarias del sistema de salud valenciano” (Vivas & Fernández, 2011). “La metodología de investigación empleada ha sido el Estudio en Profundidad de diferentes casos de hospitales públicos y privados, que conduzcan a la génesis de construcciones teóricas embrionarias en este ámbito” (Vivas & Fernández, 2011).

*Las entrevistas utilizadas realizadas con un método de inducción analítica, tuvieron una duración media entre 120 y 180 minutos y se realizaron siguiendo guiones semi estructurados, se hizo especial referencia a las políticas de evaluación de desempeño y formación, como también a la formación de las herramientas de liderazgo y comunicación. (Vivas & Fernández, 2011)*

*La evidencia generada en la presente investigación apunta a que la dirección de Recursos Humanos participa e influye en la toma de decisiones estratégicas de las instituciones sanitarias investigadas, tal y como han argumentado su importancia un gran número de investigadores. (Vivas & Fernández, 2011)*

“Así mismo concluyen en que cuando la dirección de Recursos Humanos está vinculada a la gestión por competencias favorece la creación

de un capital humano que tiene influencia dinámica y congruente con los objetivos estratégicos de la institución” (Vivas & Fernández, 2011).

Esta investigación fue tomada en cuenta por la importancia al analizar uno de los puntos clave de la gestión del talento humano como es la evaluación por competencias, como parte del desempeño laboral de los trabajadores de salud.

**Sánchez y Mejías (2010).** Venezuela, en su tesis doctoral *“Desempeño laboral de los gerentes de enfermeras de cuidado directo”*, tuvo como objetivo “determinar la relación entre el desempeño laboral de los gerentes de enfermería en sus factores: Conductas de liderazgo y autonomía profesional y la motivación de las enfermeras de cuidado directo en sus factores: Necesidades de relación y necesidades de crecimiento del área médico-quirúrgica” (Sánchez & Mejías, 2010). “Realizada en la ciudad hospitalaria Dr. Enrique Tejera, de Valencia Estado Carabobo (Sánchez & Mejías, 2010). “Para la investigación se utilizó un diseño exposfacto correlacional, con una población de 57 enfermeras de cuidado directo” (Sánchez & Mejías, 2010). “La muestra probabilística seleccionada al azar aleatorio simple estuvo conformada por 40 enfermeras que representaron el 70,17% de la población” (Sánchez & Mejías, 2010). “Para la recolección de la información se elaboró un cuestionario tipo encuesta en escala de Likert con cinco opciones y estructurada en tres partes con 59 ítems (Sánchez & Mejías, 2010). “Los resultados confirmaron que en la variable Desempeño laboral de los gerentes de enfermería hubo una moderada aceptación de las conductas de liderazgo y autonomía profesional” (Sánchez & Mejías, 2010). “En tanto que la variable Motivación de las enfermeras de Cuidado Directo, refleja alto interés por las actividades profesionales, relacionadas con el cuidado de personas hospitalizadas” (Sánchez & Mejías, 2010).

**Vargas (2012).** Venezuela, en su investigación doctoral denominada *“Habilidades administrativas del gerente medio de enfermería y clima de cuidado en las unidades clínicas de un hospital tipo III”*, con el objetivo de “determinar la relación entre las habilidades administrativas del gerente medio de enfermería en sus factores habilidades técnicas, habilidades

humanas y el clima de cuidado” (Vargas, 2012). “Realizada con una población de 140 enfermeras de cuidado directo, y con una muestra de 42 enfermeras” (Vargas, 2012). “Bajo el tipo de investigación no experimental con diseño exposfacto correlacional” (Vargas, 2012). “La recolección de datos se realizó con un instrumento tipo cuestionario estructurado en 30 ítems” (Vargas, 2012). “Los resultados demostraron que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables en estudio con un coeficiente de correlación Pearson positivo” (Vargas, 2012). “Es decir que existe una relación significativa entre los factores habilidades humanas y los procedimientos administrativos de las enfermeras de cuidado directo” (Vargas, 2012).

Dicha investigación fue tomada en cuenta dada la influencia que ejercen las enfermeras jefes en la gestión del talento humano frente al desempeño de las enfermeras en este caso, las enfermeras del cuidado directo.

**Cometto, Cabrera y Bazan (2013).** En su tesis Doctoral “*Situación de la composición y Distribución del Recurso Humano de Enfermería en los Países de América Latina*”, con el objetivo de “conocer la situación de la composición y distribución del recurso humano de enfermería en servicios de salud de América Latina” (Cometto, Cabrera, & Bazan, 2013). “Método: descriptivo, observacional, comparativo y analítico de corte transversal” (Cometto et al., 2013). “Universo: instituciones de salud con y sin internación de los países de las sub-regiones de América Latina: N = 291 hospitales, N = 152 centros de salud y N = 291 enfermeras jefes” (Cometto et al., 2013). “Resultados: la composición de enfermería fue de 41,06% profesionales y 58,94% auxiliares de enfermería en los hospitales y en los centros de salud, 48,72% y 51,28% respectivamente” (Cometto et al., 2013). “En los hospitales las enfermeras jefas manifiestan insuficiencia en la dotación e inadecuada distribución en el personal de enfermería, siendo los servicios de terapia intensiva y cirugía los únicos señalados con nivel de suficiencia” (Cometto et al., 2013). “En los centros de salud son referidos como suficientes los programas de inmunizaciones y planificación familiar” (Cometto et al., 2013).

“Las razones que justifican esta problemática son: complejidad de los pacientes y grado de dependencia, condiciones y medio ambiente de trabajo, aumento de la demanda, falta de políticas de recursos humanos, presupuesto y normas de cálculo” (Cometto et al., 2013).

Dentro de los antecedentes **Nacionales** se pudo estudiar los siguientes de merecida importancia para la presente investigación:

**Martel Gora, A. (2010).** Perú, en su tesis de maestría, realiza su investigación titulada: *“Factores motivacionales que intervienen en el desempeño laboral de la enfermera en Centro Quirúrgico del Hospital Carlos Alcántara Butterfield. Es Salud – Lima”*, “estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, la técnica fue la entrevista, y el instrumento una escala de Likert modificado” (Martel, 2010). Obtuvieron resultados en los que demuestran que “existen factores motivadores intrínsecos: Dimensión psicológica seguida de la psicosocial y fisiológica, que predominan en la mayoría de enfermeros, seguida de factores motivadores extrínsecos: características de la tarea, condiciones sociales, condiciones organizacionales y condiciones físicas del puesto de trabajo” (Martel, 2010).

Se pudo analizar otras investigaciones relacionadas con el presente tema, realizados por maestrantes del **nivel local**, así;

**Monteza (2010).** Chiclayo, en su tesis maestra: *“Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras de Centro Quirúrgico Hospital Es Salud”*, “estudio realizado bajo la perspectiva cuantitativa, con énfasis: descriptivo y transversal realizado en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo” (Monteza, 2012); “obtuvo como resultados, que el 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho” (Monteza, 2012). “Se determina también que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico” (Monteza, 2012). “Su investigación le permitió Inferir que el clima laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas” (Monteza, 2012).

“Cualquier variación en éstos afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran” (Monteza, 2012).

El presente trabajo se tomó como antecedente relevante debido a que el clima laboral es uno de los aspectos influyentes en el desempeño laboral y en la gestión del talento humano.

**Vásquez (2011).** Chiclayo, en su Tesis Maestral: *“Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico – Hospital Regional Docente Las Mercedes”*, realizada con el objetivo de “identificar los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional de dicho equipo, así como determinar su influencia y establecer la correlación de los mismos” (Vásquez, 2013). “Este estudio fue de tipo descriptivo – cuantitativo, teniendo como población a 42 profesionales de la salud que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo” (Vásquez, 2013). “Se utilizó un Test de Likert de 52 preguntas divididas en ítems de motivación y comportamiento” (Vásquez, 2013). Concluyendo que:

*Entre los factores motivacionales que influyen en el comportamiento organizacional del personal de salud en estudio, es el salario (76.2%) y la falta de reconocimiento en los dos últimos años por parte de la Dirección del hospital (81.2%); estos factores conllevan a que en determinadas circunstancias el profesional de la salud no cumpla un trabajo eficiente en el desempeño de sus actividades, por lo que se debe tener en consideración como factor motivacional la estabilidad laboral y los reconocimientos, ya que estos hacen sentir más seguros y valorados. (Vásquez, 2013).*

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. General:**

Determinar la incidencia de la Gestión del Talento Humano en el Desempeño Laboral de las enfermeras de centro quirúrgico del Hospital Luis Heysen. Pimentel. 2015.

### **1.5.2. Específicos:**

- Identificar el nivel de la Gestión del Talento Humano, según sus dimensiones, de las enfermeras del servicio de centro Quirúrgico del hospital II Luis Heysen Incháustegui.
  
- Identificar el nivel del Desempeño Laboral, según sus dimensiones, de las enfermeras del centro Quirúrgico del hospital II Luis Heysen Incháustegui.
  
- Relacionar la Gestión del Talento Humano con el Desempeño Laboral de las enfermeras del centro Quirúrgico del hospital II Luis Heysen Incháustegui.

## II. CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

#### 2.1. Marco Teórico

##### 2.1.1. Gestión del Talento Humano

Según Chiavenato (2009) “Para definir a las personas que trabajan en las organizaciones se han empleado diversos términos: Funcionarios, Empleados, Personal, Trabajadores, Obreros, Recursos humanos, Colaboradores, Asociados, Talentos humanos, Capital humano, Capital intelectual”.

En la investigación se ha tomado el término “Talento humano” y se ha unido al término “gestión” para ahondar finalmente en el binomio “gestión del talento” que “fue acuñado por David Watkins de Softscapes en un artículo publicado en el año 1998” (Pérez, 2012). “Desde entonces son numerosas las empresas que desarrollan estrategias de atracción y retención de talento como vehículo para lograr una mayor competitividad y aprovechamiento de los recursos humanos disponibles” (Pérez, 2012).

Los nuevos desafíos de la gestión del talento humano, incluyen;

- El cambio en el concepto y de las prácticas gerenciales en las organizaciones.
- Actualmente las organizaciones prefieren invertir en el desarrollo de las personas en lugar que en los bienes y servicios, para mejorar su productividad.
- En lugar de invertir directamente en los usuarios están invirtiendo en las personas que los atienden para mejorar la calidad de los productos que ofrecen.

“La Gestión de los Recursos Humanos tiene carácter contingencial puesto que un modelo de administración de los mismos aplicado en una empresa quizá no tenga éxito al aplicarlo en otra” (Chiavenato, 2009).

*Un modelo aplicado con éxito en un tiempo quizá no lo tenga al aplicarlo en otra determinada época, puesto que todo cambia y las necesidades experimentan alteraciones y la Administración de los Recursos Humanos depende de: el ambiente organizacional, la tecnología empleada, las políticas y directivas vigentes, de la filosofía administrativa y sobre todo de la calidad y cantidad de recursos humanos disponibles. (Chiavenato, 2009)*

*La denominación del área de Recursos Humanos es la que más cambios viene experimentando, evolucionando desde: Área de Relaciones Industriales, área de Administración de Personal, Área de administración de Recursos Humanos, hasta su denominación actual que incluye: Gestión del Recurso o talento humano, Gestión del potencial humano, Gestión de socios o colaboradores, Gestión del capital humano, Administración del capital intelectual, Gestión de personas, etc. (Chiavenato, 2009)*

El contexto de la gestión del talento humano lo conforman: La Organización y las Personas. En la investigación la organización fue el Hospital II Luis Heysen y La Personas fueron las 20 enfermeras del servicio de centro quirúrgico.

“Los objetivos de la Gestión del Talento Humano son” (Chiavenato, 2009):

- “Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión” (Chiavenato, 2009).
- “Proporcionar competitividad a la organización” (Chiavenato, 2009).
- “Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados” (Chiavenato, 2009).
- “Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo” (Chiavenato, 2009).
- “Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo” (Chiavenato, 2009).
- “Administrar el cambio” (Chiavenato, 2009).
- “Establecer políticas éticas” (Chiavenato, 2009).

- “Desarrollar comportamientos socialmente responsables” (Chiavenato, 2009).

### **2.1.2. Proceso de gestión de los recursos humanos**

Según Chiavenato (2009), “existen seis procesos que rigen la gestión del talento humano, así mismo que hay influencias importantes que tienen que ver en dicho proceso”, ellas son:

- “Influencias Ambientales Externas: Leyes y reglamentos legales, Sindicatos, Condiciones económicas, Competitividad, Condiciones sociales y culturales” (Chiavenato, 2009).
- “Influencias Organizacionales Internas: Misión, visión y valores organizacionales, Objetivos y estrategias, Cultura organizacional, Naturaleza de las tareas, Estilo de administración” (Chiavenato, 2009).

“Se trata de un proceso muy bien diseñado compuesto por seis sub-procesos” (Chiavenato, 2009):

- “Proceso para integrar personas: Reclutamiento y Selección” (Chiavenato, 2009).
- “Procesos para organizar a las personas: Diseño de puestos y Evaluación del desempeño” (Chiavenato, 2009).
- “Proceso para recompensar a las personas: Remuneración, Prestaciones y Incentivos” (Chiavenato, 2009).
- “Procesos para desarrollar a las personas: Formación, Desarrollo, Aprendizaje, Administración del conocimiento” (Chiavenato, 2009).
- “Procesos para retener a las personas: Higiene, seguridad y calidad de vida y Relaciones con los empleados y los sindicatos” (Chiavenato, 2009).
- “Procesos para auditar a las personas: Banco de datos, y Sistemas de información administrativa” (Chiavenato, 2009).

### **2.1.3. Resultados finales deseables de la gestión**

- “Prácticas éticas y socialmente responsables” (Chiavenato, 2009).

- “Productos y servicios competitivos y de alta calidad” (Chiavenato, 2009).
- “Calidad de vida en el trabajo” (Chiavenato, 2009).

#### 2.1.4. Política de recursos humanos en salud

Según la Resolución Ministerial del Perú, N° 1007 del día 30 de diciembre del 2005, “se aprobó ocho lineamientos de política para el desarrollo de los recursos humanos” (Ministerio de Salud, 2005).

*Basados en el diagnóstico situacional de los recursos humanos en el sector salud, el marco de política sectorial, el cuarto lineamiento de política general del sector salud, los principios y valores que sustentan las acciones para el desarrollo de los recursos humanos, se han formulado los ocho lineamientos de política nacional para el desarrollo de los RHUS, como punto de culminación de un proceso iniciado a finales del año 2002, aprobados por unanimidad en CONADASI en primera instancia y, el 22 de setiembre de 2005, en el Consejo Nacional de Salud. (Ministerio de Salud, 2005)*

- **Lineamiento 1:** “Formación de recursos humanos en salud basados en el modelo de atención integral de salud, el perfil demográfico, el sociocultural y epidemiológico de la población, tomando en cuenta las particularidades regionales y locales” (Ministerio de Salud, 2005).
- **Lineamiento 2:** “Planificación estratégica de recursos humanos con equidad, considerando el perfil demográfico, el sociocultural y epidemiológico, así como las necesidades de salud de la población, particularmente de la más excluida” (Ministerio de Salud, 2005).
- **Lineamiento 3:** “Gestión descentralizada de recursos humanos en salud como parte de la gestión de los servicios de salud, reconociendo la centralidad e integralidad de los recursos humanos en el desarrollo organizacional” (Ministerio de Salud, 2005).
- **Lineamiento 4:** “Gestión de procesos eficaces, eficientes y equitativos para el desarrollo de capacidades del personal de salud, a fin de

contribuir a la mejora de su desempeño y de la atención de salud de la población” (Ministerio de Salud, 2005).

- **Lineamiento 5:** “Valoración de los agentes comunitarios de salud como recursos humanos relevantes del sistema de salud, así como la apreciación de su contribución a la salud y desarrollo, tanto en el ámbito local, regional y nacional” (Ministerio de Salud, 2005).
- **Lineamiento 6:** “Impulso a un nuevo marco normativo laboral integral que considere el ingreso en base a perfiles ocupacionales por competencias y que aplique la promoción en la carrera pública, los beneficios e incentivos laborales teniendo en cuenta el mérito y criterios de justicia y equidad” (Ministerio de Salud, 2005).
- **Lineamiento 7:** “Mejoramiento de las condiciones de trabajo y promoción de la motivación y compromiso del trabajador, que contribuyan a una renovada cultura organizacional y aseguren la entrega de servicios de salud de calidad” (Ministerio de Salud, 2005).
- **Lineamiento 8:** “Impulso de los procesos de concertación y negociación en las relaciones laborales, basados en el respeto y dignidad del trabajador para el logro de la misión institucional” (Ministerio de Salud, 2005).

#### 2.1.5. La Enfermera como Recurso o Talento Humano

“La enfermera es un profesional que al igual que otros se desempeña en una organización prestadora de servicios de salud, con el objeto de cuidar a personas que requieren de sus servicios” (Sánchez & Mejías, 2010); “cuidado que es considerado como la parte sustantiva de la práctica profesional” (Sánchez & Mejías, 2010); “por ello, es determinante cómo las enfermeras asumen el compromiso profesional para realizar dicho cuidado” (Sánchez & Mejías, 2010), en nuestro caso el cuidado al paciente quirúrgico.

Los factores que influyen en esta labor han sido estudiados y entre ellos los más abordados son por ejemplo la “*actitud* positiva hacia sí misma desempeña sus actividades con eficacia y eficiencia” (Sánchez & Mejías, 2010). “La *motivación* es una característica de la psicología humana que

contribuye al grado de compromiso de la persona, incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido” (Sánchez & Mejías, 2010). “Es el *estado mental* bajo el cual una persona considera cualquier tarea o meta en particular, es también considerada como un proceso de activación de la conducta humana” (Sánchez & Mejías, 2010). “Por consiguiente, la motivación se describe como *habilidad* para lograr que los individuos hagan lo que desean, cuándo y cómo lo desean, con un sentido de directriz hacia delante, con energía y entusiasmo hacia la meta” (Sánchez & Mejías, 2010).

En la enfermera al igual que ocurre con todo trabajador las influencias ambientales externas y las influencias organizacionales internas también tienen que ver con su trabajo entre ella cabe mencionar que todo confluye en el grado de motivación que se logre en ella por ello “es de gran importancia su grado de motivación, pues de ella depende en gran parte su interés para realizar con agrado las tareas asignadas” (Sánchez & Mejías, 2010). “Existen diferentes enfoques de la motivación y su aplicación entre los cuales se encuentran cinco categorías: la teoría de las necesidades, de refuerzos, de equidad, de las expectativas y la de las metas” (Sánchez & Mejías, 2010). De ellas, en el presente estudio, todas tienen que ver con la aplicación de las seis fases de la gestión del talento humano.

Por ejemplo cuando se habla de los Procesos para integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y auditar a las personas, todo ello está relacionado con el cumplimiento de la teoría de las satisfacción de necesidades como “las necesidades de relación: deseos de la persona para establecer y mantener relaciones interpersonales con otros individuos, como familia, amigos, supervisores, subordinados y compañeros de trabajo” (Sánchez & Mejías, 2010). “En el caso de las enfermeras, la necesidad de relación se satisface cuando se fomentan relaciones interpersonales de afecto, solidaridad, consideración, entre los miembros del equipo de enfermería” (Sánchez & Mejías, 2010). “Por consiguiente, la satisfacción de las necesidades de relación son productivas cuando se originan en ambientes armónicos de confianza, honestidad, lealtad y compañerismo en

los cuales la enfermera comparte con otros sus sentimientos, expectativas e intereses” (Sánchez & Mejías, 2010).

*Necesidades de Crecimiento: considerando que la motivación en el desempeño profesional de las enfermeras está determinado por el deseo de satisfacer sus propias necesidades; manifestado por los deseos de ser creativos, hacer contribuciones útiles, productivas y disponer de oportunidades de desarrollo personal, también llamadas necesidades de autorrealización. (Sánchez & Mejías, 2010)*

*En tal sentido, los gerentes de enfermería están obligados a darles oportunidades a sus subalternos para que desempeñen su potencial, se autorrealicen, participen en la toma de decisiones y se les asignen actividades específicas, lo que permite que ellos hagan contribuciones útiles en el trabajo. (Sánchez & Mejías, 2010)*

#### **2.1.6. Desempeño laboral y su proceso de evaluación**

Según Arndt y Huckabay (2009), “El desempeño de un puesto requiere experiencia, así como también la adquisición de técnicas y conocimientos que permitan la solución de problemas del individuo, y por ende de la organización”. De lo citado se asume que los profesionales de enfermería en su desempeño laboral aplican conocimientos, habilidades y destrezas, juicio crítico para ofrecer un cuidado de enfermería de calidad a los pacientes que atiende, en nuestro caso, en centro quirúrgico.

Para Chiavenato (2009), la evaluación del desempeño laboral es “un proceso que mide el desempeño del empleado”. “Asimismo, es evidente que a través de la evaluación del desempeño se mide el grado de cómo el trabajador cumple los requisitos de su trabajo” (Sánchez & Mejías, 2010). “La evaluación del desempeño debe darse exista o no un programa de evaluación en la organización” (Sánchez & Mejías, 2010). “Por lo tanto, los superiores jerárquicos deben estar siempre observando la forma cómo los empleados desempeñan sus tareas y formándose impresiones acerca de su valor para la organización” (Sánchez & Mejías, 2010).

Se habló de los diversos tipos de evaluación que existen, cabe mencionar que para esta investigación se aplicó la evaluación de 360° ya que fue la que más se ajustó al contexto en estudio.

*La evaluación de desempeño laboral es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos se valoran el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. (Iturralde, 2011)*

“La evaluación de los recursos humanos, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los trabajadores la forma en que se están desempeñando en su trabajo y en principio a elaborar planes de mejora”. (Iturralde, 2011)

#### 2.1.6.1. Importancia de la Evaluación de Desempeño.

*Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. (Iturralde, 2011)*

#### 2.1.6.2. Objetivos de la Evaluación de Desempeño

“La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado” (Iturralde, 2011). “Si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse” (Iturralde, 2011).

#### 2.1.6.3. Factores de la Evaluación del Desempeño Laboral

*Existen muchos factores a tener en cuenta para la evaluación del desempeño de los colaboradores, dependiendo del método de evaluación que se emplee, pero por lo general estos factores son los siguientes: calidad de trabajo, cantidad de trabajo, conocimientos del puesto, iniciativa, planificación, control de costos, relaciones con los compañeros, relaciones con el supervisor y relaciones con el público, dirección, desarrollo de los subordinados y responsabilidades. (Iturralde, 2011)*

#### 2.1.6.4. Beneficios de la Evaluación del Desempeño Laboral

“Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazos” (Iturralde, 2011). “En general los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad” (Iturralde, 2011).

#### 2.1.6.5. Tipos de Evaluación de desempeño

*La evaluación del Desempeño es un proceso estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el trabajador y si podrá mejorar su rendimiento a futuro. (Iturralde, 2011)*

“La evaluación del desempeño es la forma más usada para estimar o apreciar el desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo” (Iturralde, 2011). “Según James Stoner, evaluación del desempeño es: El proceso continuo de proporcionar a los subordinados, información sobre la eficacia con que están efectuando su trabajo para la organización” (Iturralde, 2011).

“Dentro de la Evaluación de Desempeño Laboral tenemos cuatro tipos” (Iturralde, 2011):

- a. Evaluación de Desempeño Laboral de 90°.- “En la evaluación de 90° se combinan objetivos y competencias. El cumplimiento de objetivos se relacionan con aspectos remunerativos y las competencias se evalúan para su desarrollo” (Iturralde, 2011).
- b. Evaluación de Desempeño Laboral de 180°.- “Se combinan la medición realizada por el jefe inmediato o supervisor y la autoevaluación del trabajador en el cumplimiento de los objetivos y competencias propias del puesto y el rendimiento del trabajador” (Iturralde, 2011).
- c. Evaluación de Desempeño Laboral de 270°.- “La evaluación de 270° fue desarrollada con la intención de eliminar la subjetividad que puede producirse como resultado de una evaluación de 90 o 180, en esta evaluación le mide al trabajador su superior” (Iturralde, 2011).

*Existe una autoevaluación e interviene un factor más de medición que puede ser la evaluación de los subordinados si existen en su cargo de trabajo subordinados, o por los pares que son sus compañeros del equipo de trabajo o quienes se encuentran en el mismo nivel de responsabilidad. (Iturralde, 2011)*

- d. Evaluación de Desempeño Laboral de 360°.- “La evaluación de 360° también es conocida como evaluación integral es una herramienta cada día más utilizada por las organizaciones modernas” (Iturralde, 2011). “Como el nombre lo indica, la evaluación de 360° pretende dar a los empleados una perspectiva

de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aportes desde los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos etc.” (Iturralde, 2011). “Si bien en su inicio esta herramienta sólo se aplicaba para fines de desarrollo, actualmente está utilizándose para medir el desempeño, para medir competencias y otras aplicaciones administrativas” (Iturralde, 2011).

El desempeño laboral también se puede evaluar por el conocido método de competencias.

### **Evaluación de Desempeño Laboral por Competencias**

“Para el desarrollo de los Recursos Humanos es importante tener claro que para una empresa el recurso más importante es el empleado, porque de éste dependerá en gran medida la imagen y futuro de la misma” (Iturralde, 2011).

*Es bien sabido entre los expertos en dicha materia, que esta afirmación se ha discutido, pero en las nuevas generaciones de Gerentes está, hacer que esto deje de ser solo una teoría y que se empiece a aplicar nuevos patrones para un mejor desarrollo de los Recursos Humanos, y junto a esto, la prosperidad de la economía a escala mundial. (Iturralde, 2011)*

“Se sabe que no será tarea fácil implementar un nuevo modelo de gestión tan distinto y radical a los modelos tradicionalmente aplicados” (Iturralde, 2011). “Pero para poder dar soluciones rápidas y efectivas, habrá que hacer un esfuerzo para llevar a la práctica esta teoría” (Iturralde, 2011).

*La novedad de esta gestión radica en el diseño de perfiles de acuerdo a las tareas y funciones a desarrollar para determinado cargo; tomando en cuenta datos esenciales como los conocimientos y experiencias adquiridos por la persona para lograr un mayor aprovechamiento de las destrezas que pueda*

*tener para el cumplimiento de una determinada actividad. (Iturralde, 2011)*

*La identificación de una competencia supone que la misma debe estar asociada a un desempeño específico de actividades; y que la competencia debe ser diseñada en forma que pueda ser útil para los diversos procesos que permiten el manejo de los Recursos Humanos de la empresa. (Iturralde, 2011)*

## **2.1. Marco Conceptual**

### **2.1.6. Talento Humano.**

Según Chiavenato (2009), denomina Talento Humano al “tipo especial de persona”. “No siempre toda persona es un talento” (Chiavenato, 2009). “Para poseer talento, la persona debe poseer algún diferencial competitivo que lo valore, ello incluye cuatro aspectos esenciales para la competencia individual: Conocimiento (saber), Habilidad (saber hacer), Juicio (saber analizar) y Actitud (saber hacer que ocurra)” (Chiavenato, 2009). “De esta manera el Talento Humano junto al Contexto forma parte del Capital humano de toda organización” (Chiavenato, 2009).

### **2.1.7. Gestión del Talento Humano.**

“Es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneraciones de los empleados” (Chiavenato, 2009).

*Con el propósito de ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión, proporcionar competitividad a la organización, suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados, permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo, desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo, administrar el cambio, establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables. (Chiavenato, 2009)*

### **2.1.8. Desempeño laboral.**

Según Arndt y Huckabay (2009), “El desempeño de un puesto requiere experiencia, así como también la adquisición de técnicas y conocimientos que permitan la solución de problemas del individuo, y por ende de la organización”.

### 3. CAPÍTULO III

#### MARCO METODOLÓGICO

##### 3.1. Hipótesis

###### 3.1.6. Hipótesis afirmativa

La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la mejora del desempeño laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital II “Luis Heysen Incháustegui”.

###### 3.1.7. Hipótesis negativa

La gestión del talento humano no se relaciona significativamente con la mejora del desempeño laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital II “Luis Heysen Incháustegui”.

##### 3.2. Variables

###### 3.2.6. Definición conceptual

###### Variable independiente

**Gestión del Talento Humano.** Función administrativa vinculada a potenciar las capacidades de las enfermeras del servicio de centro quirúrgico, con la finalidad de mejorar su desempeño laboral; de este modo, “ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión” (Chiavenato, 2009), “proporcionar competitividad a la organización” (Chiavenato, 2009), “suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados” (Chiavenato, 2009), “permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo” (Chiavenato, 2009), “desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo” (Chiavenato, 2009), “administrar el cambio” (Chiavenato, 2009), “establecer

políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables” (Chiavenato, 2009).

### **Variable dependiente**

**Desempeño Laboral.** Es un proceso que permite la aplicación de conocimientos, habilidades, destrezas y juicio crítico, de la enfermera para ofrecer un cuidado de enfermería de calidad a los pacientes que se atienden en el servicio de centro quirúrgico.

### 3.2.7. Definición operacional.

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	ESCALA	TECNICA Y/O PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS
DESEMPEÑO LABORAL	CONOCIMIENTOS Y CAPACIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Describe sus funciones como enfermera instrumentista.</li> <li>-Menciona la forma de aplicar el proceso de enfermería.</li> <li>-Describe en forma correcta por lo menos tres procedimientos de instrumentación quirúrgica.</li> <li>-Instrumenta todas las cirugías realizadas.</li> </ul>	1, 2, 3, y 4	Ordinal	Encuesta para valorar el nivel del Desempeño Laboral.
	DESTREZAS Y HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Trabaja de forma organizada.</li> <li>-Requiere una supervisión mínima.</li> <li>-Es capaz de identificar problemas.</li> <li>-Reacciona rápidamente ante la dificultad.</li> <li>-Sabe trabajar en equipo.</li> <li>-Ayuda a su equipo.</li> <li>-Trabaja bien con distintos tipos de persona.</li> <li>-Participa en conversaciones de grupo.</li> </ul>	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12	Ordinal	
	ACTITUDES Y APTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Articula ideas de forma eficaz.</li> <li>-Participa en las reuniones.</li> <li>-Sabe escuchar.</li> <li>-Transmite bien los objetivos a los integrantes de su área.</li> <li>-Demuestra dotes de liderazgo.</li> <li>-Motiva a su equipo para conseguir los objetivos.</li> <li>-Entiende las funciones y responsabilidades de su puesto.</li> <li>-Muestra compromiso, asiste a actividades.</li> </ul>	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, y 20.	Ordinal	

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCALA</b>	<b>TECNICA Y/O PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS</b>
<b>GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>	Procesos para <u>integrar</u> a las personas.	-reclutamiento. -selección.	1 y 2	Ordinal	cuestionario para valorar la gestión del talento humano
	Procesos para <u>organizar</u> a las personas.	-diseño de puestos. -evaluación del desempeño.	3 y 4	Ordinal	cuestionario para valorar la gestión del talento humano
	Procesos para <u>recompensar</u> a las personas.	-remuneración. -prestaciones. -incentivos.	5, 6 y 7	Ordinal	cuestionario para valorar la gestión del talento humano
	Procesos para <u>desarrollar</u> a las personas.	-formación. -desarrollo. -aprendizaje. -administración del conocimiento.	8, 9, 10, y 11	Ordinal	cuestionario para valorar la gestión del talento humano
	Procesos para <u>retener</u> a las personas.	-higiene, seguridad y calidad de vida. -relaciones con los empleados y los sindicatos.	12 y 13	Ordinal	cuestionario para valorar la gestión del talento humano
	Procesos para <u>auditar</u> a las personas.	-banco de datos. -sistema de información administrativa.	14 y 15	Ordinal	cuestionario para valorar la gestión del talento humano

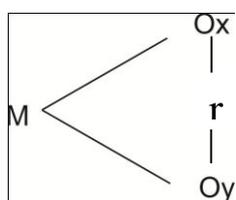
### 3.3. Metodología

#### 3.3.6. Tipo de estudio

En este estudio se realizó el tipo de investigación correlacional. “Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular)” (Hernández, Fernández & Baptista, 2007).

#### 3.3.7. Diseño

Se aplicó el siguiente esquema:



Donde

M: Licenciadas en enfermería que trabajan en el servicio de centro quirúrgico del Hospital II “Luis Heysen Incháustegui”. Pimentel. Chiclayo.

Ox: Gestión del Talento humano.

Oy: Desempeño Laboral.

r : Relación entre variables.

### 3.4. Población y muestra

#### 3.4.6. Población.

La población estuvo constituida por el 100% de enfermeras que laboran en el servicio en estudio, es decir por las 20 enfermeras que laboran en el centro quirúrgico del Hospital II “Luis Heysen Incháustegui”.

### **3.4.7. Muestra.**

La muestra de este estudio estuvo conformada por la totalidad de las unidades de análisis, las cuales son en número de 20 enfermeras que laboran en dicho Centro Quirúrgico. Llamándose a este tipo de muestra exhaustiva.

### **3.5. Método de investigación**

**Método Inductivo.-** porque partimos de la observación de una realidad específica, que nos permitió plantearnos hipótesis, las cuales fueron comprobadas, mediante la prueba de chi cuadrado.

**Método de Análisis.-** Nos permitió analizar la información relevante que da sustento teórico a la presente investigación y comprender los resultados obtenidos y asimismo formular las conclusiones finales de esta investigación.

### **3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

En el presente trabajo de investigación se utilizaron dos encuestas; una para valorar la opinión con respecto a la gestión del Talento y otra para valorar el nivel del desempeño laboral de las enfermeras.

#### **3.6.6. Encuesta para valorar la gestión del talento humano.**

Es un instrumento que tuvo como objetivo identificar el nivel de la gestión organizacional del hospital en estudio, en cuanto a la gestión del talento humano.

Los criterios están agrupados como sigue:

- Procesos para integrar a las personas .
- Procesos para organizar a las personas .
- Procesos para recompensar a las personas .
- Procesos para desarrollar a las personas .
- Procesos para retener a las personas .
- Procesos para auditar a las personas .

Para la obtención de los datos se aplicó un instrumento que contiene 15 afirmaciones que fueron contestadas según una escala de valoración con numerales del 1 al 3. La alternativa 1 denota siempre; 2 a veces y 3 nunca. Los datos obtenidos se procesaron utilizando el programa estadístico SPSS v. 22 empleando para el análisis, pruebas de significancia estadística de r de Pearson para establecer la relación entre las variables. (Anexo 01)

### **3.6.7. Encuesta de desempeño laboral.**

Se solicitó permiso a la Gerencia del Hospital II “Luis Heysen Incháustegui”, y a la Jefatura del Servicio de Enfermeras del servicio de Centro Quirúrgico.

Para definir el Desempeño Laboral se aplicó una encuesta (Anexo 02), que fue sometida a una evaluación de 360° para definir el nivel del desempeño laboral de cada enfermera de manera más cercana a la realidad; se entregó una encuesta a cada enfermera que fue desarrollada en forma presencial. Dicho instrumento fue auto llenado en forma manual.

Luego se pidió a la coordinadora que hace las veces de enfermera jefe del servicio quien es conocedora del desempeño laboral de cada una de las trabajadoras en estudio, para que evalúe a cada una de ellas. De igual manera se pidió que lo haga un subordinado, en este caso fue una técnica de enfermería. Se garantizó en todo momento la confidencialidad, aplicando los principios éticos y bioéticos de enfermería: Justicia, Autonomía, No maleficencia, y Beneficencia. Belmont, (1978).

Se realizó la triangulación respectiva y se sacó un solo consolidado que correspondió a cada enfermera con el que se realizó el trabajo estadístico correspondiente.

El cuestionario consta de los siguientes apartados:

- Nivel de conocimientos y capacidades.
- Nivel de habilidades y destrezas.
- Nivel de actitudes y aptitudes.

El contenido estuvo distribuido en 20 preguntas y se tomó en cuenta las puntuaciones de la escala de Likert teniendo 05 respuestas (excelente, muy bueno, bueno, medio, y pobre), las cuales se respondieron con una sola alternativa.

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

#### **3.7.6. Validez de los Instrumentos.**

Se realizó a través de la evaluación de juicio de tres (03) expertos, para lo cual se acudió a la opinión de profesionales y docentes de reconocida trayectoria en el área en estudio e investigación los cuales determinaron la adecuación de los ítems de los instrumentos.

A ellos se les entregó la matriz de consistencia, los instrumentos y la ficha de validación donde se determinaron: la correspondencia de los indicadores, objetivos e ítems, calidad técnica de representatividad y la calidad del lenguaje.

#### **3.7.7. Confiabilidad de los Instrumentos.**

Primero se determinó una muestra piloto. Luego se estimó el coeficiente de confiabilidad de las encuestas, aplicando el alfa de cronbach, para ambos casos Posteriormente, se estableció el nivel de correlación existente ítem total.

**Tabla 1**  
**ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE ENCUESTA. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	<i>Válidos</i>	20	100,0
	<i>Excluidos</i>	0	,0
	<i>Total</i>	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	15

Se diseñó una encuesta de 15 preguntas, se analizó la validez del contenido mediante la valoración de expertos; se evaluó la fiabilidad del cuestionario analizando la consistencia interna por el método del alfa de Cronbach.

Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

$V_i$  = Varianza de cada Ítem

$V_t$  = Varianza total

Teniendo como resultado para este instrumento es de 0,846; indicando que es altamente confiable.

**Tabla 2**

**ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL**

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
	<i>Válidos</i>	20	100,0
Casos	<i>Excluidos</i>	0	,0
	<i>Total</i>	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	20

Se diseñó una encuesta de 20 preguntas, se analizó la validez de contenido mediante la valoración de expertos; se evaluó la fiabilidad del cuestionario analizando la consistencia interna por el método del alfa de Cronbach.

Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

$V_i$  = Varianza de cada Ítem

$V_t$  = Varianza total

Teniendo como resultado para este instrumento es de 0,917; indicando que es altamente confiable

### 3.7.8. Métodos de Análisis de Datos.

En el presente estudio, los resultados obtenidos fueron analizados en el nivel correlacional, según los objetivos y la hipótesis formulados. Así mismo se usó la estadística inferencial mediante el uso del software SPSS. v22.

### 3.7.9. Prueba de Hipótesis.

Se plantea la hipótesis nula:

La gestión del talento humano no se relaciona significativamente con la mejora del desempeño laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital II “Luis Heysen Incháustegui”.

Ahora probaremos que el modelo presentado se ajusta a las observaciones, para esto aplicaremos la distribución Chi cuadrada, con un nivel de significancia de 0,05; usaremos para esto el estadístico:

$$\chi^2_{calculado} = \frac{\sum \sum (O-E)^2}{E}$$

O: Valor observado

E: Valor esperado

Con k -1 grados de libertad. Como sigue:

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,031	8	,003
N de casos válidos	20		

En el caso se considera 8 grados de libertad y con un nivel de significancia de 0,003 entonces se tiene que el valor  $\chi^2_{0,95} = 15,5 < 17,031$ , por lo que el valor encontrado se encuentra en la zona de rechazo.

Luego podemos concluir que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, es decir se acepta la hipótesis afirmativa para la presente investigación.

#### 4. CAPITULO IV

### RESULTADOS

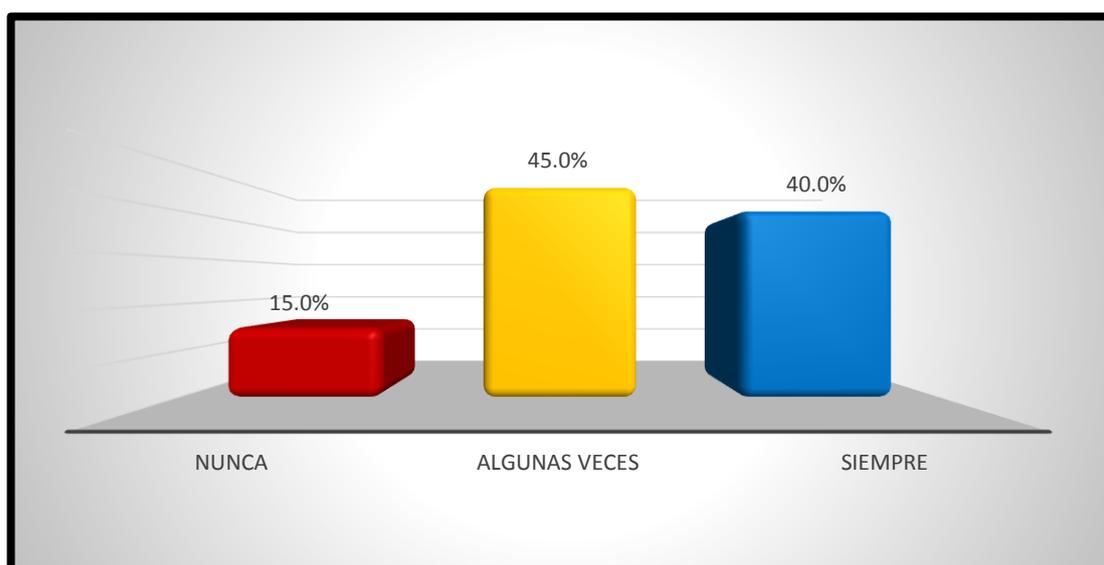
Tabla 1

**Nivel de la Gestión del Talento Humano de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital II Luis Heysen - Chiclayo; según la Dimensión Procesos para Integrar a las personas.**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	3	15,0
<i>Algunas veces</i>	9	45,0
<i>Siempre</i>	8	40,0
<b>Total</b>	20	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a enfermeras del Hospital II Luis Heysen

Figura 1



En la tabla y/o gráfico 01. Se observa en la dimensión procesos para integrar a las personas, el 15% de las enfermeras opinan que no hay reclutamiento o selección adecuada de personas; 45% de las enfermeras considera que algunas veces hay reclutamiento o selección adecuada de personas, y el 40% de ellas considera que siempre hay reclutamiento o selección adecuada de personas.

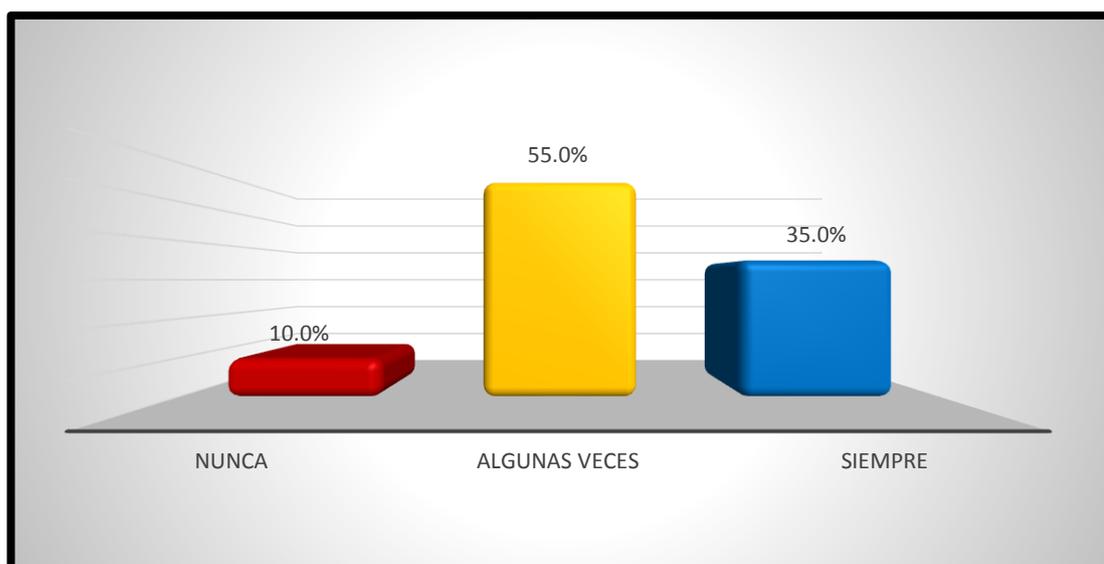
**Tabla 2**

**Nivel de la Gestión del Talento Humano de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital II Luis Heysen - Chiclayo; según la Dimensión procesos para organizar a las personas**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	2	10,0
<i>Algunas veces</i>	11	55,0
<i>Siempre</i>	7	35,0
<b>Total</b>	20	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a enfermeras del Hospital II Luis Heysen

**Figura 2**



En la tabla y/o gráfico 02. Se observa que la dimensión procesos para organizar a las personas, el 10% de las enfermeras opinó que nunca se organizó a las personas según los puestos y su desempeño; 55% de las enfermeras considera que algunas veces se organizó a las personas según los puestos y su desempeño y el 35% de ellas, opina que en la institución siempre organizan a las personas según los puestos y su desempeño.

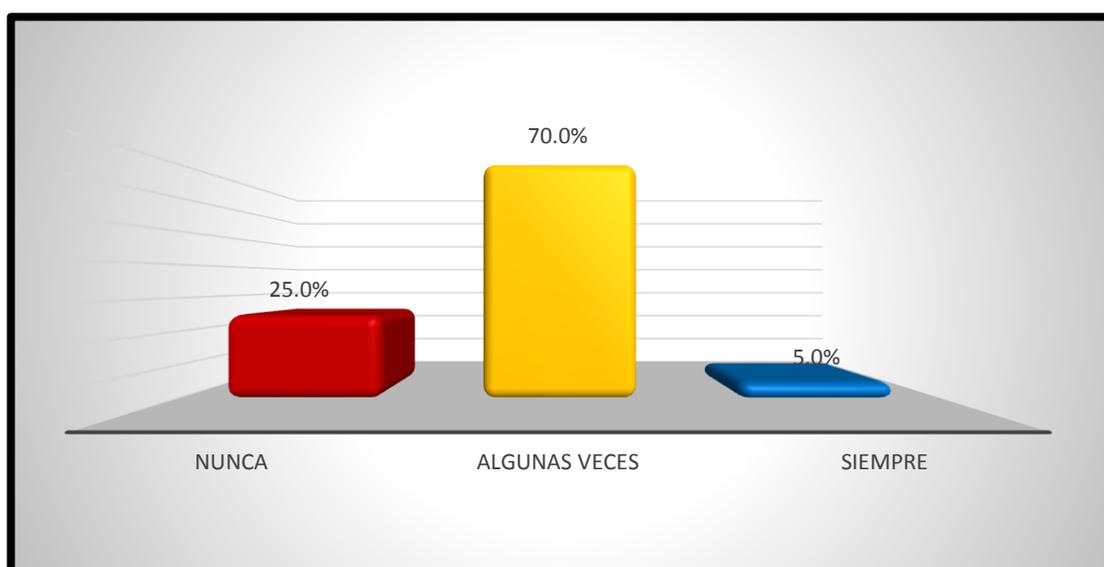
**Tabla 3**

**Nivel de la Gestión del Talento Humano de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital II Luis Heysen - Chiclayo; según la Dimensión procesos para recompensar a las personas**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Nunca</i>	5	25,0
<i>Algunas veces</i>	14	70,0
<i>Siempre</i>	1	5,0
<b>Total</b>	20	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a enfermeras del Hospital II Luis Heysen

**Figura 3**



En la tabla y/o gráfico 03. Se observa que en la dimensión de procesos para recompensar a las personas, el 25% de las enfermeras opinan que nunca hay recompensas y/o incentivos; el 70% de las enfermeras opinan que algunas veces hay recompensas y/o incentivos y sólo 5% de las enfermeras opinan que siempre hay recompensas y/o incentivos.

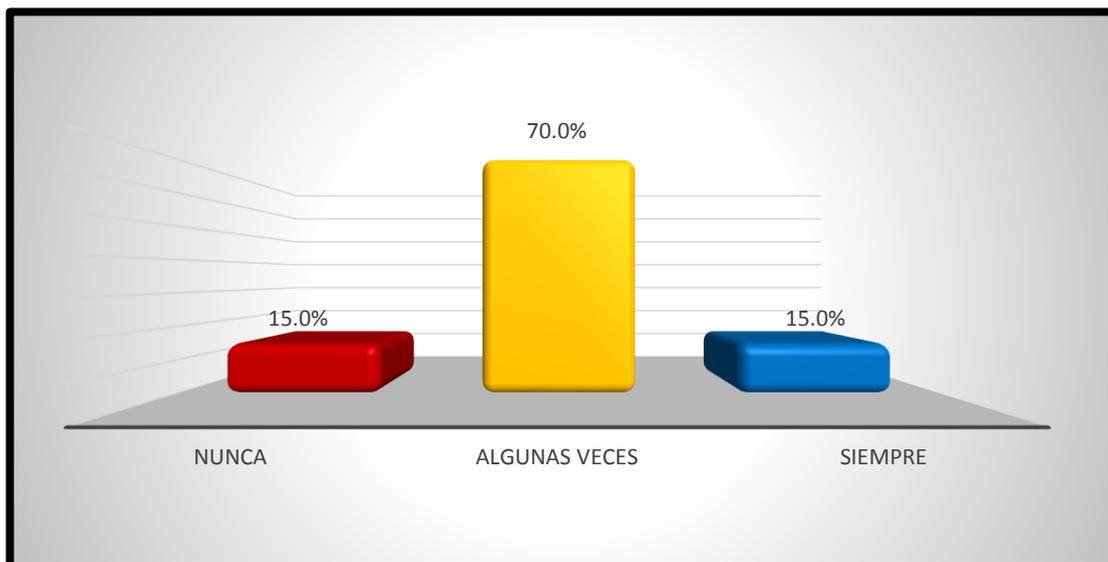
**Tabla 4**

**Nivel de la Gestión del Talento Humano de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital II Luis Heysen - Chiclayo; según la Dimensión procesos para desarrollar a las personas**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	3	15,0
<i>Algunas veces</i>	14	70,0
<i>Siempre</i>	3	15,0
<b>Total</b>	20	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a enfermeras del Hospital II Luis Heysen

**Figura 4**



En la tabla y/o gráfico 04. Se observa que en la dimensión procesos para desarrollar a las personas, el 15% de las enfermeras opinan que nunca se fomenta la formación, desarrollo y aprendizaje continuo; el 70% de las enfermeras opinan que algunas veces se fomenta la formación, desarrollo y aprendizaje continuo y el 15% de las enfermeras opinan que siempre se fomenta la formación, desarrollo y aprendizaje continuo.

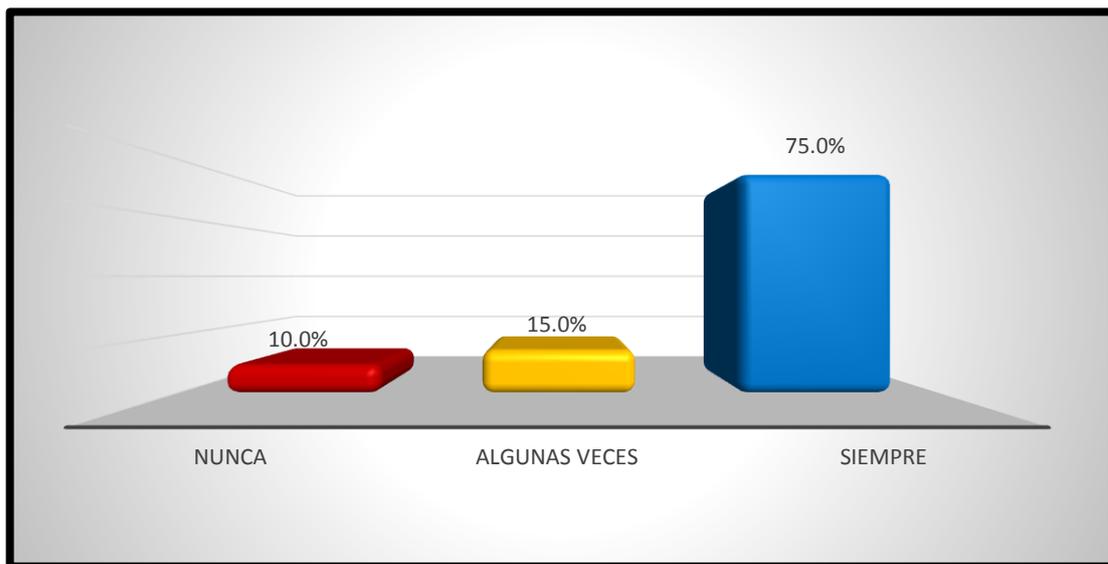
**Tabla 5**

**Nivel de la Gestión del Talento Humano de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital II Luis Heysen - Chiclayo; según la Dimensión procesos para retener a las personas**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Nunca</i>	2	10,0
<i>Algunas veces</i>	3	15,0
<i>Siempre</i>	15	75,0
<b>Total</b>	20	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a enfermeras del Hospital II Luis Heysen

**Figura 5**



En la tabla y/o gráfico 05. Se observa que en la dimensión procesos para retener a las personas, el 10% de las enfermeras opinaron que nunca se aplican los procesos para retener a las personas, como higiene, seguridad y/o calidad de vida, etc. El 15% de las enfermeras opinan que algunas veces se aplican tales procesos, y el 75% de las enfermeras opinan que siempre se brindó la aplicación de dichos procesos.

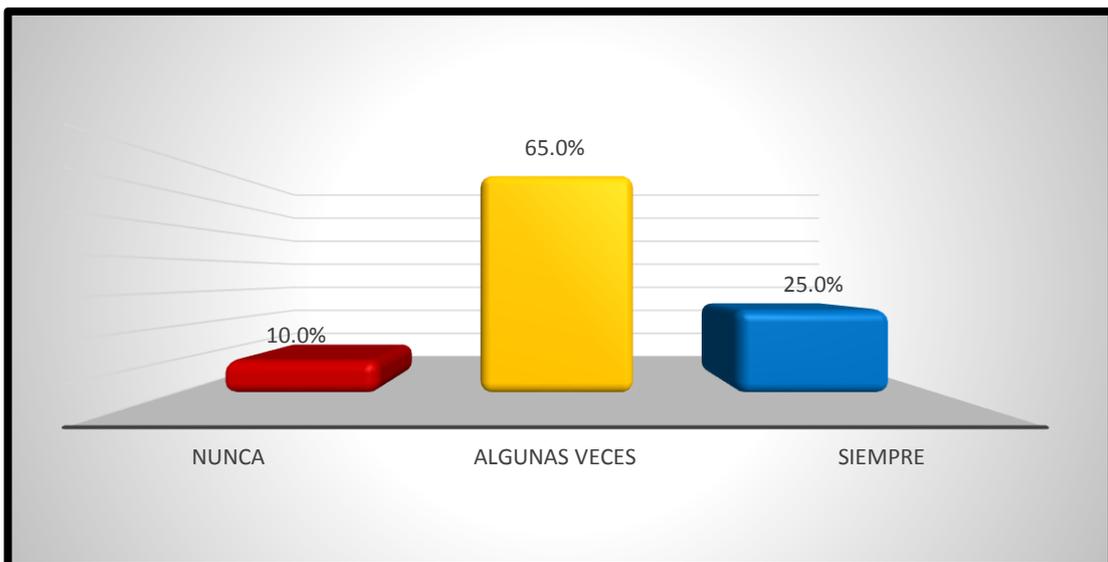
**Tabla 6**

**Nivel de la Gestión del Talento Humano de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital II Luis Heysen - Chiclayo; según la Dimensión procesos para auditar a las personas**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	2	10,0
<i>Algunas veces</i>	13	65,0
<i>Siempre</i>	5	25,0
<b>Total</b>	20	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a enfermeras del Hospital II – Luis Heysen

**Figura 6**



En la tabla y/o gráfico 06. Se observa en la dimensión procesos para auditar a las personas, el 10% de las enfermeras opinaron que nunca se aplicaron auditorías a las enfermeras; el 65% de las enfermeras opinan que algunas veces se aplicaron tales procesos y el 25% de las enfermeras opinan que siempre se aplican procesos para auditar su trabajo.

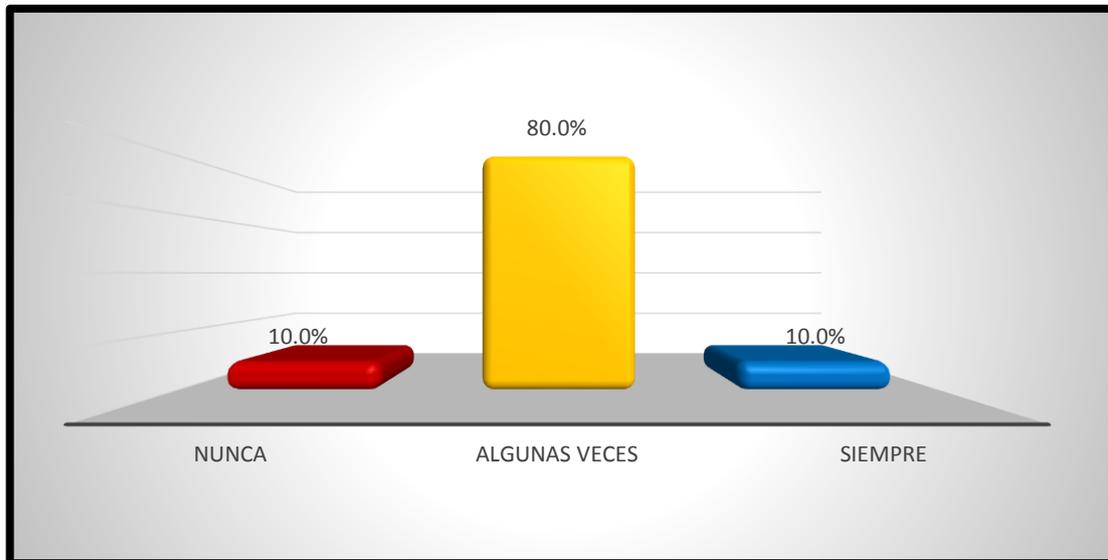
**Tabla 7**

**Nivel de la Gestión del Talento Humano de las Enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital II Luis Heysen Inchaústegui -Chiclayo**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nunca</i>	2	10,0
<i>Algunas veces</i>	16	80,0
<i>Siempre</i>	2	10,0
<b>Total</b>	20	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a enfermeras del Hospital II Luis Heysen

**Figura 7**



En la tabla y/o gráfico 07. Se puede apreciar los resultados de la Gestión del Talento Humano, el 10% de las enfermeras opina que la institución nunca realizó gestión que le permita su integración, ni organización, no recibió incentivos ni se desarrolló profesionalmente, además de no favorecer las relaciones interpersonales, ni la información administrativa; el 80% de las enfermeras considera que ello ocurrió algunas veces y el 10% de las enfermeras considera que siempre aplicaron estos procesos.

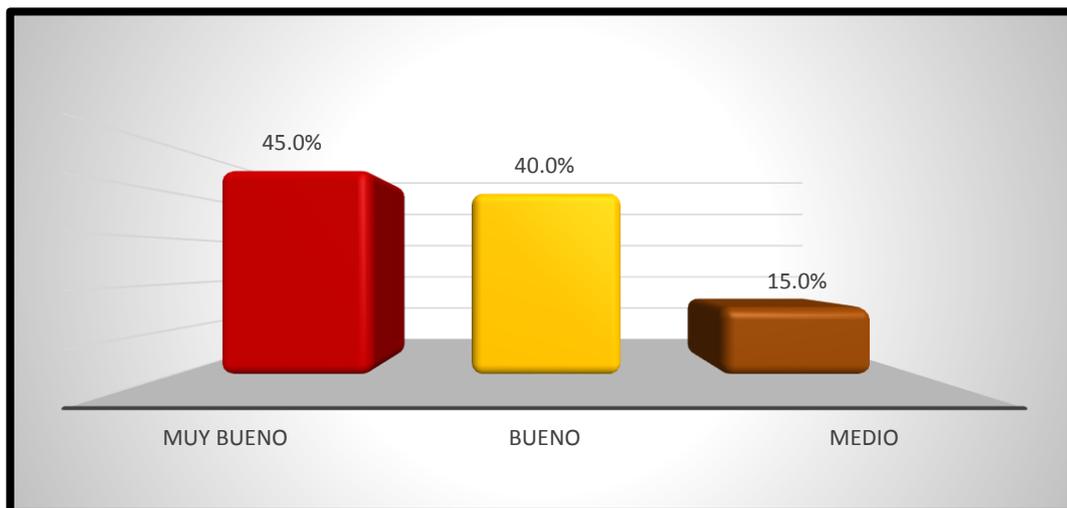
**Tabla 8**

**Nivel del Desempeño Laboral según la Dimensión Conocimientos y Capacidades de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital II Luis Heysen - Chiclayo**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Excelente</i>	0	0,0
<i>Muy bueno</i>	9	45,0
<i>Bueno</i>	8	40,0
<i>Medio</i>	3	15,0
<i>Pobre</i>	0	0,0
<b>Total</b>	20	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a enfermeras del Hospital II Luis Heysen

**Figura 8**



En la tabla y/o gráfico 08, se observa que el 45,0% de las enfermeras tienen un nivel de desempeño según los conocimientos y capacidades muy bueno; seguido de 40,0% de las enfermeras que tienen un nivel bueno y solo 15,0% de las enfermeras tuvo un nivel medio.

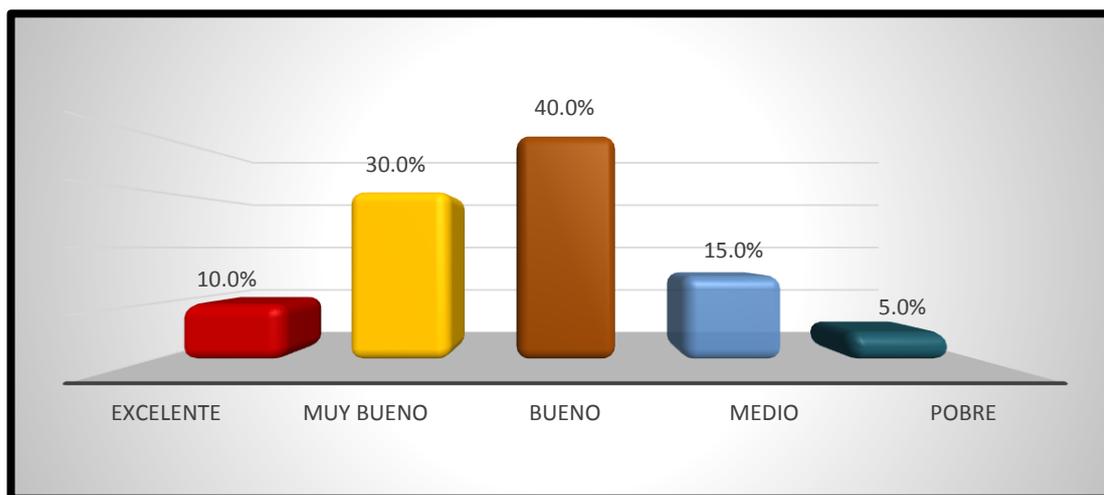
**Tabla 9**

**Nivel del Desempeño Laboral según la Dimensión Destrezas y Habilidades de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital II Luis Heysen - Chiclayo**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Excelente</i>	2	10,0
<i>Muy bueno</i>	6	30,0
<i>Bueno</i>	8	40,0
<i>Medio</i>	3	15,0
<i>Pobre</i>	1	5,0
<b>Total</b>	20	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a enfermeras del Hospital II Luis Heysen

**Figura 9**



En la tabla y/o gráfico 09 se observa que el 10,0% de las encuestadas tienen un nivel de destreza y habilidad excelente; el 30,0% de las enfermeras presentó un nivel de habilidad y destreza muy bueno; el 40,0% de las enfermeras presentó un nivel de destreza y habilidad bueno; el 15% de las encuestadas tienen un nivel de destreza y habilidad medio, además sólo el 5,0% de las enfermeras presentó un nivel de destreza y habilidad pobre.

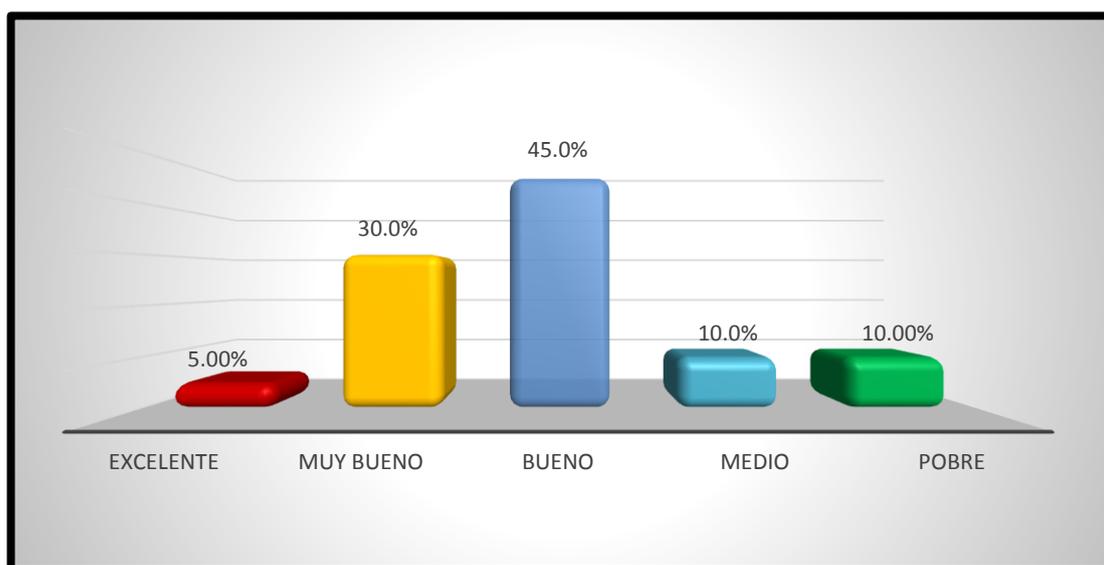
**Tabla 10**

**Nivel del Desempeño Laboral según la Dimensión Actitudes y Aptitudes de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital II Luis Heysen - Chiclayo**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Excelente</i>	1	5,0
<i>Muy bueno</i>	6	30,0
<i>Bueno</i>	9	45,0
<i>Medio</i>	2	10,0
<i>Pobre</i>	2	10,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a enfermeras del Hospital II Luis Heysen

**Figura 10**



En la tabla y/o gráfico 10. Se observa que el 5,0% de las encuestadas tienen un nivel de actitud y aptitud, excelente; el 30,0% de las enfermeras presentó un nivel de actitud y aptitud muy bueno; el 45,0% de las enfermeras presentó un nivel de actitud y aptitud bueno; el 10% de las encuestadas tuvieron un nivel de actitud y aptitud medio, al igual que el 10,00% de las enfermeras presentaron un nivel de destreza y habilidad pobre.

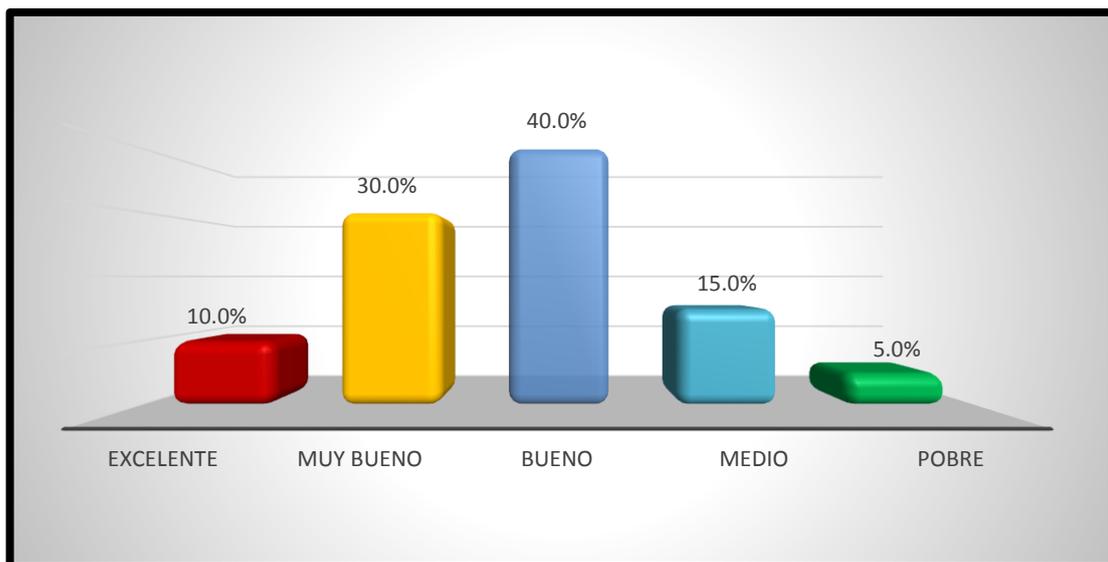
**Tabla 11**

**Nivel del Desempeño Laboral de las Enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital II Luis Heysen - Chiclayo**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Excelente</i>	2	10,0
<i>Muy bueno</i>	6	30,0
<i>Bueno</i>	8	40,0
<i>Medio</i>	3	15,0
<i>Pobre</i>	1	5,0
<b>Total</b>	20	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a enfermeras del Hospital II Luis Heysen

**Figura 11**



En la tabla y/o gráfico 11. Se observó en general, el nivel de desempeño de las enfermeras en el Hospital II Luis Heysen como sigue: el 10,0% de las enfermeras tuvieron un nivel de desempeño excelente; el 30,0% de las enfermeras mostraron un nivel de desempeño muy bueno; el 40,0% de las enfermeras tuvieron un nivel de desempeño bueno; el 15% de las enfermeras tuvieron un nivel de desempeño medio y el 05% de las enfermeras mostraron un nivel de desempeño pobre.

**Tabla 12**

**Relación entre el Nivel de Desempeño de las Enfermeras y la Gestión del Talento Humano en el Centro Quirúrgico del Hospital II Luis Heysen Incháustegui – Chiclayo**

**Tabla de contingencia Desempeño \* gestión del talento humano**

		GESTION DEL TALENTO HUMANO			Total	
			NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE	
Desempeño	EXCELENTE	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0%	5,0%	5,0%	10,0%
	MUY BUENO	Recuento	0	6	0	6
		% del total	0,0%	30,0%	0,0%	30,0%
	BUENO	Recuento	1	7	0	8
		% del total	5,0%	35,0%	0,0%	40,0%
	MEDIO	Recuento	1	2	0	3
		% del total	5,0%	10,0%	0,0%	15,0%
	POBRE	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	5,0%	5,0%
	Total	Recuento	2	16	2	20
		% del total	10,0%	80,0%	10,0%	100,0%

Se muestra que sólo una enfermera con nivel de desempeño excelente, quien representa el 05% consideró que algunas veces se realizó adecuada gestión del talento humano en la institución en la cual labora, es decir algunas veces se favoreció la integración, organización, incentivos, y el desarrollo profesional, relaciones interpersonales, al igual que sólo 01 (05%) enfermera con el mismo nivel excelente consideró que la institución siempre aplica estos procesos de gestión del talento humano.

En el nivel de desempeño muy bueno 06 (30%) de las enfermeras consideró que algunas veces se realiza adecuada gestión del talento humano lo que incluye la integración, organización, incentivos, desarrollo profesional, relaciones interpersonales.

En el nivel de desempeño bueno 01(5%) de las enfermeras consideró que nunca se aplicaron los procesos de gestión del talento humano. Además 07 (35%) de las enfermeras declararon que algunas veces se aplicaron los procesos adecuados de la gestión del talento humano

En el nivel de desempeño medio 01(5%) de las enfermeras consideró que nunca se aplica adecuada gestión del talento humano. Además 02(10%) de las enfermeras manifestaron que algunas veces se aplicó esta gestión.

En el nivel de desempeño pobre sólo 01(5%) de las enfermeras manifestó que siempre se aplica adecuada gestión del talento humano. Además 02(10%) de las enfermeras consideraron que algunas veces se aplica adecuada gestión del talento humano.

**Tabla 13**

**Correlación entre Nivel de Desempeño de las Enfermeras y la Gestión del Talento Humano en el Centro Quirúrgico del Hospital II Luis Heysen Incháustegui –Chiclayo.**

**Medidas simétricas**

		Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	0,113	0,353	0,480	0,031
N de casos válidos		20			

La tabla anterior muestran los resultados con respecto a la relación entre del Nivel del Desempeño de las Enfermeras y la Gestión del Talento Humano, donde aplicamos la correlación de Pearson igual a 0,113 que representa una relación débil positiva, dando evidencia, de que; mientras mejor sea la gestión del Talento Humano mejor será el desempeño de las enfermeras, además se tiene un nivel de significancia del  $0,031 < 0,05$  que es el valor de significancia considerada.

## DISCUSIÓN

En la investigación la Gestión del Talento Humano y Desempeño laboral son temas imprescindibles que debe tener en cuenta toda empresa competitiva, variables que no son ajenas a las instituciones sanitarias. Organizaciones que han cambiado sus puntos de vista con respecto a la gestión del personal a su cargo, reflejando ello, en las importantes transformaciones de los últimos años, es así que a los años 90 se les conoce como la década de los Recursos Humanos. (Chiavenato, 2009)

Chiavenato (2009) afirma: “la administración de los Recursos Humanos depende de: el ambiente organizacional, la tecnología empleada, las políticas y directivas vigentes, de la filosofía administrativa y sobre todo de la calidad y cantidad de recursos humanos disponibles”.

Chiavenato (2009) afirma que “el contexto de la gestión del talento humano lo conforman: La Organización y las Personas”, en esta investigación la organización está conformada por el Hospital II Luis Heysen Incháustegui y las personas lo conforman las enfermeras del servicio de Centro quirúrgico. Se ha tenido en cuenta que el personal de Enfermería objeto de estudio de la presente investigación, “constituye el grupo cuantitativamente más numeroso de los distintos tipos de empleados que forman la estructura de Recursos Humanos de los Centros sanitarios, aproximadamente el 55% del personal total de los Hospitales pertenece a esta área” (Navazo, 1996).

Así también se ha demostrado en la investigación mediante la correlación de Pearson entre las dos variables resultando igual a 0,113 que representa una relación débil positiva, es decir, *mientras mejor sea la gestión del Talento Humano mejor será el desempeño de las enfermeras*, corroborado con un nivel de significancia del 0,031 <0,05 el cual es un valor de significancia considerada.

Al respecto Vargas (2012) afirma que “existe una relación significativa entre los factores habilidades humanas y los procedimientos administrativos de las enfermeras”.

Al analizar el nivel de la Gestión del Talento Humano en sus seis dimensiones podemos apreciar que en cuanto a “Los procesos para integrar a las personas”, el 45% de las enfermeras opinan que se aplican algunas veces; un 55% manifiestan que algunas veces se aplican “Procesos para organizar a las personas”, 70% opinan que algunas veces se realizan “Procesos para recompensar a las personas”, igual que un 70% considera también que algunas veces se aplican “Procesos para desarrollar a las personas”. Con respecto a los “Procesos para retener a las personas” un 75% opinan que siempre se dan estos procesos, el 65% opinan que se aplican sólo algunas veces “Procesos para auditar” a las enfermeras.

la tabla N°07 en la que se consolida esta evaluación de la Gestión del Talento Humano podemos apreciar que el 10% considera que nunca y la mayoría conformada por el 65% de las enfermeras considera que sólo algunas veces se aplicaron estos procesos que les permitan su integración, organización, percepción de incentivos, al igual que sólo algunas veces se les permitió un adecuado desarrollo profesional, fortalecimiento de las relaciones interpersonales, y acceso a la información administrativa.

Resultados similares se encontraron en la investigación local de, Monteza (2010) encontrando:

En el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de la Ciudad de Chiclayo, obtuvo que el 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho. Se determina también que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico. Su investigación le permitió Inferir que el clima laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.

En cuanto al desempeño laboral que comprende tres dimensiones, la primera de ellas Conocimientos y Capacidades; mayor porcentaje con 45% (9) en el nivel muy bueno, le sigue el nivel bueno con 40% (8) y aún quedan un 15% (3) con nivel medio (tabla 08).

Como segunda dimensión Destrezas y habilidades de las enfermeras de centro quirúrgico sólo un 10% alcanzaron nivel excelente, 20% entre medio y pobre, un 30% alcanzaron un nivel muy bueno y 40 % nivel bueno (tabla 09).

Finalmente en la Dimensión Actitudes y aptitudes sólo el 10% alcanzaron nivel excelente, 30% muy bueno, 40% bueno, quedando aún un 20% de las enfermeras con nivel medio y pobre (tabla 10).

Se refleja en la tabla N° 11 en la que se ha consolidado las tres dimensiones del Desempeño Laboral donde sólo el 10% alcanzan un nivel excelente, 20% medio y pobre, 30% muy bueno y 40% bueno.

Lo que implica que aún queda un buen porcentaje de enfermeras que podrían elevar su desempeño laboral, más del 50% (12), como se ha demostrado en la tabla 11. Al respecto la investigación local de Vásquez Torres (2011), obtuvo resultados en los que demuestran que existen factores motivadores intrínsecos: Dimensión psicológica seguida de la psicosocial y fisiológica, que predominan en la mayoría de enfermeros, seguida de factores motivadores extrínsecos: características de la tarea, condiciones sociales, condiciones organizacionales y condiciones físicas del puesto de trabajo, donde se ve demostrado la correlación de las variables.

En la tabla N° 12 se aprecia la comparación del Nivel del Desempeño de las Enfermeras y relacionado a la Gestión del Talento Humano en el Centro Quirúrgico del Hospital II Luis Heysen, se pudo determinar que la gran constante con mayor porcentaje alcanzado es **“algunas veces” en cuanto a la aplicación adecuada de gestión del recurso humano, así;** en el nivel bueno con 35%, muy bueno 30%, medio 10% y excelente 5%, respectivamente ello es representativo para el análisis permitiendo decir que merece y es de vital importancia que las autoridades pongan en práctica la mejora de estrategias para la motivación de las enfermeras CAS del servicio de centro quirúrgico quienes guardan un buen margen de mejora para alcanzar niveles de desempeño bueno, muy bueno y excelente, permitiendo mejorar la productividad en dicho servicio.

En el nivel de desempeño excelente solo tenemos a 10% (2), muy bueno 30% (6), bueno 40% (8), nivel medio 15% (3) y nivel pobre 5% (1).

Vivas y Fernández (2011) concluyen en que: “cuando la dirección de Recursos Humanos está vinculada a la gestión por competencias favorece la creación de un capital humano que tiene influencia dinámica y congruente con los objetivos estratégicos de la institución”.

## CONCLUSIONES

Luego del análisis de los resultados en la presente investigación realizada en el servicio de enfermería centro quirúrgico del hospital Luis Heysen Incháustegui se llegó a las siguientes conclusiones:

Se ha demostrado en la investigación mediante la correlación de Pearson entre las dos variables resultando igual a 0,113 que representa una relación débil positiva, mediante la prueba Chi cuadrado se ha descartado la hipótesis negativa, es decir quedó demostrado que, *mientras mejor sea la gestión del Talento Humano mejor será el desempeño de las enfermeras*, además se tiene un nivel de significancia del  $0,031 < 0,05$  que es el valor de significancia considerada.

Los mejores estándares de niveles de desempeño alcanzados por las enfermeras de centro quirúrgico según las tres dimensiones son: la dimensión Conocimientos y capacidades 45% de enfermeras con nivel muy bueno, Habilidades y destrezas 40% con nivel bueno, y en la dimensión actitudes y aptitudes 40% con nivel bueno, quedando un buen margen por desarrollar para hacerlas mejores profesionales.

En el nivel de desempeño excelente solo tenemos a 10% (2), muy bueno 30% (6), bueno 40% (8), nivel medio 15% (3) y nivel pobre 5% (1).

La mayoría conformada por el 65% de las enfermeras considera que sólo “algunas veces” se aplicaron los procesos adecuados de gestión del talento humano en el servicio de Enfermería de Centro quirúrgico.

La opinión de las enfermeras sobre la Gestión del Talento Humano en las enfermeras es que sólo se aplican “algunas veces”, teniendo en consideración sus seis dimensiones, podemos apreciar que en cuanto a “Los procesos para integrar a las personas” (45%). “Procesos para organizar a las personas” (55%), “Procesos para auditar” (65%), “Procesos para recompensar a las personas” (70%), igual que “Procesos para desarrollar a las personas” (70%). Con respecto a los “Procesos para retener a las personas” (75%).

## SUGERENCIAS

Como investigadora del presente tema, al haber analizado minuciosamente los resultados obtenidos, he creído conveniente formular las siguientes sugerencias:

La Gestión del talento humano que realizan las autoridades del Hospital II Luis Heysen debería tomar en cuenta los resultados encontrados en la presente investigación, es decir, la percepción de las enfermeras, especialmente como uno de los factores para incrementar la motivación en su trabajo y por ende incrementar la productividad del servicio.

Se sugiere dirigir programas de capacitación de manera urgente y continua a las enfermeras del servicio de centro quirúrgico enfocados prioritariamente a mejorar las dimensiones de desempeño en siguiente orden: Habilidades y destrezas, luego Actitudes y aptitudes, y finalmente conocimientos y capacidades, ya que es el orden de prioridad que ha determinado la presente investigación.

Las actividades de Gestión del Recurso Humano deberán ser enfocadas siguiendo el orden de prioridad que requieren los trabajadores iniciando con los "Procesos para integrar a las personas". "Procesos para organizar a las personas", "Procesos para auditar", "Procesos para recompensar a las personas", igual que los "Procesos para desarrollar a las personas" y finalmente los "Procesos retener a las personas".

A las autoridades de la prestigiosa UCV sugeriría que la totalidad de tesis para lograr grado de magister en "gestión de los servicios de salud" deberían tener como tema principal los temas de "Gestión" puesto que es la manera de afianzar los conocimientos y destrezas en esta área, tocándome acotar lo vivido por experiencia propia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arboleda, R. (2004). Indicadores de medida aplicados a la gestión de relaciones públicas. (1° edición). España: Editorial AENOR.
- Balderas, M. (1995). Administración de los Servicios de Enfermería. México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. Tercera Edición.
- Cabarcas, I. (2009): Gestión del Talento Humano. Colombia.
- Castillo, O. (1995). Dinámica de Grupo. Destreza del Facilitador en la Organización. Venezuela: Ediciones Universidad de Carabobo.
- Chiavenato, I. (2008). Administración de los nuevos tiempos. Colombia: McGraw Hill interamericana.
- Chiavenato, I. (2009).Gestión del Talento Humano. México: McGraw Hill interamericana.
- Gibson, J. y Cols. (2006). Organizaciones: comportamiento, estructura, procesos. (12° edición). México: Ed. Mc Graw Hill.
- Cometto, M.C., Cabrera, A., & Bazán, L. (2013). Situación de la composición y distribución del recurso humano de enfermería en los países de América Latina. Revista uruguaya de enfermería, VIII (02), 11-33.
- Cook, M. (2000). Coaching effective. Bogotá: Mc. Graw Hill.
- Gómez, L. y otros. (2001). Dirección y Gestión de Recursos Humanos. (3° edición). Madrid: Editorial Prentice Hall.
- Gómez, P. (2007). Cómo aplicar los recursos humanos. (1° edición). Argentina: Valletta Ediciones.
- Hernández, Fernández, C., y Baptista, P. (2007). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
- Huber, D. (1999). Liderazgo y Administración en Enfermería. México: Editorial Mc Graw Hill. Interamericana.

- Ibáñez, M. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (1° edición). Lima: Editorial San Marcos.
- Iturralde, J.I. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda. De la ciudad de Ambato en el año 2010*. Ambato. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Jericó, P. (2006). *Gestión del Talento Humano*. Madrid: Editorial Prentice Hall.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración: una perspectiva global*. (12° edición). México: McGraw Hill interamericana.
- Klingner, D. (2002). *La administración del personal en el sector público*. (4° edición). México: Editorial MC Graw Hill Interamericana.
- Lussier, R. y otros. (2002). *Liderazgo, Teoría, aplicaciones y desarrollo de habilidades*. (1° edición). México: Editorial Thomson Learning.
- Leddy, S. y Pepper, M. (1989). *Bases Conceptuales de la Enfermería Profesional*. New York. Lippincott Company.
- Manzanilla, S. y Orestes G. (2000). *La eficiencia de gestión gerencial en enfoque interdisciplinario*. Venezuela: Editorial Panapo.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A. Traductor Caridad Clemente.
- Marriner, A. (1993). *Manual para la administración de enfermería*. (4° edición) México: McGraw Hill interamericana.
- Martel, A. (2010). *Actores motivadores que intervienen en el desempeño laboral de la enfermera en Centro Quirúrgico del hospital Carlos Alcántara Butterfield EsSalud – Lima, 2009*. Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). Dirección y Administración de los Recursos Humanos. Un enfoque de estrategia. (6° edición). EEUU: Editorial Addison Wesley Iberoamericana.
- Ministerio de Salud. (2005). Los lineamientos de política nacional para el desarrollo de los recursos humanos de salud. Estrategia para el abordaje de los nuevos desafíos del campo de los recursos humanos en salud. Lima - Perú: Biblioteca Nacional del Perú.
- Monteza, N.E. (2012). Influencia del clima laboral en la satisfacción de la enfermeras del centro quirúrgico hospital EsSalud, Chiclayo 2010. Chiclayo. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Navazo, F. (1996). La gestión de los recursos humanos de enfermería a través del sistema informático FLOR+. Recuperado de <http://www.tecnova.es/flor/puertadehierro>.
- Pérez, S. (2012). Gestión del talento humano en las organizaciones sanitarias. Obtenido de gestión de enfermería: <http://www.gestiondeenfermeria.com/gestion-del-talento-en-las-organizaciones-sanitarias/>
- Robbins, S. y otros. (2009). Comportamiento Organizacional. (13° edición). México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Sánchez, M.Z., y Mejías, M. (2010). Desempeño laboral de los gerentes de enfermería y la motivación de las enfermeras de cuidado directo. Obtenido de revista electrónica portales médicos: <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articles/2189/2/desempeño-laboral-de-los-gerentes-de-enfermería-y-la-motivación-de-las-enfermeras-de-cuidado-directo>
- Schermerhorn, J. (2002). Administración. México: Limusa, S. A.
- Stoner, J. y Cols. (1996). Administración. (6° edición). México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.
- Tito, P.L. (2012). Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Urbina, O. y Otero, M. (2003). Tendencias actuales en las Competencias específicas en Enfermería. Cuba: Rev. Cubana Educación Médica Superior.
- Vargas, C. (2012). Habilidades administrativas del gerente medio de enfermería y clima de cuidado en las unidades clínicas de un hospital público tipo III. (Tesis Maestral). Universidad de Carabobo, Valencia.
- Vásquez, T. (2011). Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud, Centro Quirúrgico HRDLM. (Tesis maestral). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Vivas, S. y Fernández, R. (2011). Gestión por competencias en instituciones sanitarias: Claves de la dirección de recursos humanos en la comunidad valenciana (España). Estudios Gerenciales. Recuperado de [www.icesi.edu.co](http://www.icesi.edu.co)

## 5. ANEXOS

### ANEXO 01

#### ENCUESTA PARA VALORAR EL NIVEL DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO DE LAS ENFERMERAS DEL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL II-1 LUIS HEYSEN INCHÁUSTEGUI. PIMENTEL 2015.

#### OBJETIVO:

Determinar el nivel de la Gestión del Talento Humano de las enfermeras del servicio de centro Quirúrgico del hospital II Luis Heysen Incháustegui.

#### INSTRUCCIONES:

Distinguida colega: como parte de una investigación de Tesis Maestral de la UCV se está realizando la presente encuesta a las licenciadas en enfermería, con el propósito de conocer su realidad laboral y determinar qué modelo de gestión organizacional del talento humano será el adecuado para un mejor desempeño laboral.

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar nuestro objetivo.

#### CONSIGNA:

El presente instrumento consta de 15 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

Gracias por su colaboración.

Nº	ÍTEMS	RESPUESTAS		
		NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
<b>PROCESOS PARA INTEGRAR A LAS PERSONAS</b>				
1	El reclutamiento de enfermeras que realiza su institución le parece adecuado.			
2	La selección de enfermeras para centro quirúrgico es correcta.			
<b>PROCESOS PARA ORGANIZAR A LAS PERSONAS</b>				
3	Los puestos de trabajo están adecuadamente diseñados.			
4	La evaluación de su desempeño le parece adecuada			
<b>PROCESOS PARA RECOMPENZAR A LAS PERSONAS</b>				
5	La remuneración que percibe está acorde con las tareas que realiza.			
6	Las prestaciones que recibe son adecuadas a sus demandas laborales.			
7	Recibe incentivos que le motiven en su desempeño laboral.			

<b>PROCESOS PARA DESARROLLAR A LAS PERSONAS</b>				
8	Las actividades de capacitación que realiza su institución contribuyen a su formación profesional.			
9	Las actividades de desarrollo profesional que realiza su institución contribuyen a su crecimiento profesional.			
10	Se realizan actividades de aprendizaje, en su trabajo diario, que contribuyan a su crecimiento profesional.			
11	Existen procesos que permitan la gestión del conocimiento que posee como enfermera.			
<b>PROCESOS PARA RETENER A LAS PERSONAS</b>				
12	La higiene, seguridad y calidad de vida en su trabajo es adecuada.			
13	Existe libertad de pertenecer al sindicato nacional de enfermeras.			
<b>PROCESOS PARA AUDITAR A LAS PERSONAS</b>				
14	Considera que existe adecuada gestión de datos de cada enfermera.			
15	Considera que existen adecuados sistemas de información administrativa del recurso humano enfermera.			

## ANEXO 02

### ENCUESTA PARA VALORAR EL NIVEL DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL II-1 LUIS HEYSEN INCHÁUSTEGUI. PIMENTEL 2015.

#### OBJETIVO:

Determinar el nivel del Desempeño Laboral de las enfermeras del centro Quirúrgico del hospital II Luis Heysen Incháustegui.

#### INSTRUCCIONES:

Distinguida colega: como parte de una investigación de Tesis Maestral de la UCV se está realizando el presente instrumento a las licenciadas en enfermería, con el propósito de conocer su realidad laboral y determinar qué modelo de gestión organizacional del talento humano será el adecuado para un mejor desempeño laboral.

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar nuestro objetivo.

#### Consigna

El presente instrumento, consta de 20 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente. Gracias por su participación.

- 1 - **Excelente:** El trabajador cumple de forma excelente el aspecto a evaluar.
- 2 - **Muy bueno:** El trabajador cumple sobradamente el aspecto a evaluar.
- 3 - **Bueno:** El trabajador cumple bien el aspecto a evaluar.
- 4 - **Medio:** El trabajador cumple de forma suficiente el aspecto a evaluar.
- 5 - **Pobre:** El trabajador no cumple suficientemente con el aspecto a evaluar.

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>CARACTERÍSTICAS DE CONOCIMIENTOS Y CAPACIDADES</b>						
1	Describe sus funciones como enfermera instrumentista.					
2	Menciona la forma de aplicar el proceso de enfermería.					
3	Describe en forma correcta por lo menos tres procedimientos de instrumentación quirúrgica.					
4	Instrumenta todas las cirugías realizadas en el servicio.					
<b>CARACTERÍSTICAS DE HABILIDADES Y DESTREZAS</b>						
5	Trabaja de forma organizada					
6	Requiere una supervisión mínima					
7	Es capaz de identificar problemas					
8	Reacciona rápidamente ante las dificultades					
9	Sabe trabajar en equipo					
10	Ayuda a su equipo					
11	Trabaja bien con distintos tipos de persona					
12	Participa en conversaciones de grupo					
<b>CARACTERÍSTICAS DE ACTITUDES Y APTITUDES</b>						
13	Articula ideas de forma eficaz					
14	Participa en las reuniones					
15	Sabe escuchar					

16	Transmite bien los objetivos a los integrantes de su área					
17	Demuestra dotes de liderazgo					
18	Motiva a su equipo para conseguir los objetivos					
19	Entiende las funciones y responsabilidades de su puesto					
20	Muestra compromiso, asiste a las actividades de capacitación, sociales y otras realizadas en el servicio.					

**ANEXO 03**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE  
EXPERTOS DEL INSTRUMENTO**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		CECILIA ARIAS FLORES
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	LICENCIA EN ENFERMERÍA
	<b>ESPECIALIDAD</b>	CENTRO QUIRÚRGICO
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	DOCTORA
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	20 AÑOS
	<b>CARGO</b>	JEFA DE ENFERMERAS HOSPITAL "LUIS HEYSEN"
<b>3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL HEYSEN. PIMENTEL - CHICLAYO, 2015.</b>		
<b>4. DATOS DEL TESISISTA:</b>		
4.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Br. ESMERALDA PORTERO RAMÍREZ
4.2	<b>PROGRAMA DE POSTGRADO</b>	Maestro con mención en Gestión de los Servicios de la Salud
<b>5. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		1. Encuesta (X) 2. Cuestionario ( ) 3. Lista de Cotejo ( ) 4. Diario de campo ( )
<b>6.</b>	<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	
01	Las preguntas están construidas en base a los indicadores de las dimensiones de la variable	A ( X )                  D (     )  SUGERENCIAS:
02	La escala de medición de las respuestas está acorde con la baremación del instrumento	A( X )                  D (     )  SUGERENCIAS:

03	Las preguntas están orientadas al nivel cultural de las unidades de análisis	A( X )                  D (   ) SUGERENCIAS:
04	El instrumento cumple con los tres requisitos de todo instrumento que son: validez. Confiabilidad y objetividad.	A( X )                  D (   ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A( X )                  D (   ):
<b>7.COMENTARIOS GENERALES</b>		
<b>8.OBSERVACIONES</b>		

---

Juez Experto

**ANEXO 04**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE  
EXPERTOS DEL INSTRUMENTO**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		PATRICIA DEL ROCIO CHÁVARRY YSLA
2.	<b>PROFESIÓN</b>	ENFERMERA
	<b>ESPECIALIDAD</b>	DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN EDUCATIVA
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	MAGÍSTER
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	27 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DOCENTE UNIVERSITARIO EN INVESTIGACIÓN
<p align="center"><b>3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL HEYSEN. PIMENTEL - CHICLAYO, 2015.</b></p>		
<b>4. DATOS DEL TESISISTA:</b>		
4.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Br. ESMERALDA PORTERO RAMIREZ
4.2	<b>PROGRAMA DE POSTGRADO</b>	Maestro con mención en Gestión de los Servicios de la Salud
<b>5. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		<p>5. Encuesta ( X )</p> <p>6. Cuestionario ( )</p> <p>7. Lista de Cotejo ( )</p> <p>8. Diario de campo ( )</p>
<p align="center"><b>A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b></p>		
6.	<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL</b>	

	<b>INSTRUMENTO</b>	
01	Las preguntas están construidas en base a los indicadores de las dimensiones de la variable	A( X )          D (   )  SUGERENCIAS:
02	La escala de medición de las respuestas está acorde con la baremación del instrumento	A( X )          D (   )  SUGERENCIAS:
03	Las preguntas están orientadas al nivel cultural de las unidades de análisis	A( X )          D (   )  SUGERENCIAS:
04	El instrumento cumple con los tres requisitos de todo instrumento que son: validez. Confiabilidad y objetividad.	A( X )          D (   )  SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A( X )          D (   ):
<b>7.COMENTARIOS GENERALES</b>		
<b>8.OBSERVACIONES</b>		

---

Juez Experto

**ANEXO 05**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE  
EXPERTOS DEL INSTRUMENTO**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		YESICA MACALOPU RIMARACHI
2.	<b>PROFESIÓN</b>	DOCENTE- ESTADÍSTICA
	<b>ESPECIALIDAD</b>	DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	MAGÍSTER
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	15 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DOCENTE UNIVERSITARIO
<b>3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL HEYSEN. PIMENTEL - CHICLAYO, 2015.</b>		
<b>4.DATOS DEL TESISISTA:</b>		
4.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Br. ESMERALDA PORTERO RAMÍREZ
4.2	<b>PROGRAMA DE POSTGRADO</b>	Maestro con mención en Gestión de los Servicios de la Salud
<b>5.INSTRUMENTO EVALUADO</b>		<b>9. Encuesta ( X )</b> <b>10. Cuestionario ( )</b> <b>11. Lista de Cotejo ( )</b> <b>12. Diario de campo ( )</b>
<p align="center"><b>A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b></p>		
6.	<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	

01	Las preguntas están construidas en base a los indicadores de las dimensiones de la variable	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
02	La escala de medición de las respuestas está acorde con la baremación del instrumento	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
03	Las preguntas están orientadas al nivel cultural de las unidades de análisis	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
04	El instrumento cumple con los tres requisitos de todo instrumento que son: validez. Confiabilidad y objetividad.	A( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A( X )      D (   ):
<b>7.COMENTARIOS GENERALES</b>		
<b>8.OBSERVACIONES</b>		

---

Juez Experto

## ANEXO 06

### FICHA TÉCNICA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

1. **Autores** :  
Esmeralda Portero Ramírez
2. **Procedencia** :  
Provincia de Chiclayo
3. **Administración** :  
Individual
4. **Duración** :  
15 minutos
5. **Aplicación** :  
Enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Heysen,  
Chiclayo
6. **Significación** :  
Manejo de Información de Contenido
7. **Administración y Calificación:**  
Se administró utilizando los siguientes materiales:
  - Hoja de Respuesta
  - Lápiz o lapicero
8. **Consigna**  
El presente test que forma parte del trabajo de investigación, consta de 15 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.
9. **Baremación** : Autora

## ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Tabla 1

### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
<i>Válidos</i>	20	100,0
<i>Casos Excluidos</i>	0	,0
<i>Total</i>	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	16

Se diseñó un cuestionario de 15 preguntas, se analizó la validez de contenido mediante la valoración de expertos; se evaluó la fiabilidad del cuestionario analizando la consistencia interna por el método del alfa de Cronbach.

Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

$V_i$  = Varianza de cada Ítem

$V_t$  = Varianza total

Teniendo como resultado para este instrumento es de 0,846; indicando que es altamente confiable

## ANEXO 07

### FICHA TÉCNICA DESEMPEÑO LABORAL

1. **Autores** :  
Esmeralda Portero Ramírez
2. **Procedencia** :  
Provincia de Chiclayo
3. **Administración** :  
Individual
4. **Duración** :  
15 minutos
5. **Aplicación** :  
Enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Heysen,  
Chiclayo
6. **Significación** :  
Manejo de Información de Contenido
7. **Administración y Calificación:**  
Se administró utilizando los siguientes materiales:
  - Hoja de Respuesta
  - Lápiz o lapicero
8. **Consigna**  
El presente test que forma parte del trabajo de investigación, consta de 20 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.
9. **Baremación** : Autora

## ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Tabla 2

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	<i>Válidos</i>	20	100,0
Casos	<i>Excluidos</i>	0	,0
	<i>Total</i>	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	20

Se diseñó un cuestionario de 20 preguntas, se analizó la validez de contenido mediante la valoración de expertos; se evaluó la fiabilidad del cuestionario analizando la consistencia interna por el método del alfa de Cronbach.

Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

$V_i$  = Varianza de cada Ítem

$V_t$  = Varianza total

Teniendo como resultado para este instrumento es de 0,917; indicando que es altamente confiable.