



Talento humano y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital “José Soto Cadenillas”- Chota, 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

AUTORAS:

Br. DIAZ CORONEL, María Itila
Br. BUSTAMANTE VÁSQUEZ, Zoraida

ASESOR:

Dr. SUCLUPE QUEVEDO, Luis Manuel

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento Humano

PERU-2018

DEDICATORIA:

A:

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mi hija Sheyla, mi madre, y mi padre por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaron.

Mis hermanos:

Octavio, mi soporte el que me da la calma en momentos difíciles, por ser siempre mí aliado de vida y,

Dora, por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

Mis amigas por compartir los buenos y malos momentos.

Todos aquellos familiares y amigos que no recordé al momento de escribir esto. Ustedes saben quiénes son.

Zoraida

A DIOS

Por haberme permitido llegar hasta el final haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A MIS ADORADAS HIJAS

Por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos muestre un futuro mejor.

A MIS PADRES.

A quienes por ellos soy lo que soy, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos más difíciles. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos y metas trazadas.

María Itila

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecemos a Dios por habernos guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar a cada uno de los que son parte de nuestra familia.

Esta tesis es el resultado del esfuerzo conjunto de las autoras dueñas de este trabajo. Por esto agradecemos a nuestro asesor, quien a lo largo de este tiempo ha puesto a prueba sus capacidades y conocimientos en el desarrollo de esta tesis el cual ha finalizado llenando todas nuestras expectativas.

A nuestros padres quienes a lo largo de toda nuestra vida han apoyado y motivado nuestra formación académica, creyeron en nosotras en todo momento y no dudaron de nuestras habilidades. A nuestros profesores a quienes les debemos gran parte de nuestros conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotras, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

Las autoras

PRESENTACION

Dignos miembros del Jurado, de acuerdo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, ponemos a vuestra consideración la Tesis “El Talento Humano y el Desempeño Laboral de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital José Soto Cadenillas de Chota- 2018” para obtener el grado de Magister en Gestión de los servicios de la salud.

El presente trabajo de Investigación analiza la El Talento Humano y el desempeño laboral de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital José Soto Cadenillas, con la finalidad de poder determinar las ventajas, desventajas y su influencia en la mejora del ambiente laboral.

Esta investigación también, nos permite conocer la importancia de la relación del Talento Humano y el Desempeño Laboral con la finalidad de conocer la calidad de la gestión en la organización.

Se pretende que la presente tesis sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección dentro de esta importante entidad, y a su vez permita mejorar los procesos internos de evaluación anual de desempeño laboral de la institución.

Las autoras

INDICE GENERAL

CONTENIDO

hoja del jurado:.....	ii
DEDICATORIA:.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
PRESENTACION.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	11
I. INTRODUCCIÓN:	12
1.1 Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.4 Formulación del problema	45
1.5 Justificación del estudio	45
1.6 Hipótesis	46
1.7 Objetivos	47
II. MÉTODO	47
2.1. Diseño de investigación	47
2.2. Variables, Operacionalización	48
2.3. Población y muestra	51
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	52
2.5. Métodos de análisis de datos:	52
III. RESULTADOS:	56
IV. DISCUSIÓN:	65
V. CONCLUSIONES:	73
VI. RECOMENDACIONES	74
VII. REFERENCIAS	75
VII. ANEXOS	87
ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS.....	88
AUORIZACION DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL.....	89

RESUMEN

El presente trabajo de Investigación de título “El talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. El objetivo de la Investigación fue determinar la relación entre el talento humano y el desempeño laboral. Esta investigación fue descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y de tipo básico.

La población fue de 45 trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital José Soto Cadenillas Chota, conformada por diferentes grupos ocupacionales, la muestra por ser pequeña se tomó al 100% de la población conformando un universo muestral. Las variables del presente estudio fueron: El Talento Humano y el Desempeño Laboral. Para la validación de los cuestionarios se aplicó una prueba piloto quedando constituida por 20 y 25 preguntas respectivamente, con un alfa de **Crombach** de **0,822**, finalmente fue validado por 3 expertos.

Los resultados fueron para talento humano, el 95,5% es favorable, mientras que el desempeño laboral está en un nivel medio con 77.8%, la correlación de Pearson fue de 0.144. Finalmente concluimos que las variables son totalmente independientes, porque no existe relación significativa entre ellas.

Palabras clave: El Talento Humano, Desempeño Laboral, conocimiento

ABSTRACT

The present research work of title "human talent and the job performance of Jose Hospital emergency service workers Soto chains Chota 2018." The objective of the research was to determine the relationship between the human talent and job performance. This research was descriptive correlational, quantitative approach and basic type. The population was 45 workers in the service of emergency of the Hospital José Soto chains Chota, composed of different occupational groups, by small sample was taken to 100% of the population forming a sample universe. The variables of this study were: the human talent and job performance. For the validation of the questionnaires applied a pilot test being made up of 20 and 25 questions respectively, with an alpha of Cronbach's 0,822, it was finally validated by 3 experts.

The results were for human talent, 95.5% is favorable, while employment is on a level with 77.8%, Pearson's correlation was 0.144. Finally, we conclude that the variables are fully independent, there is no significant relationship between them.

Key words: the human talent, work performance, knowledge

I. INTRODUCCIÓN:

El talento humano “es un concepto intrínsecamente ligado a la calidad de atención en los servicios de salud, sobre la cual no se tiene una idea clara ni resultados específicos que nos permitan conocer que es lo que está ocurriendo en la realidad como la del servicio de Emergencia del Hospital José Soto Cadenillas, en relación al desempeño laboral de los trabajadores sobre la calidad de atención en el servicio de Emergencia, además de tener presente que hay aspectos indirectos en la atención de todo el personal que pueden permitir implementar procesos de mejoramiento continuo de la calidad, siendo estos unos factores que mejorarían de manera importante la percepción de los usuarios sobre calidad de atención”⁴.

La investigación consta de la siguiente estructura:

El Capítulo I: El Problema, se refiere al planteamiento del problema de investigación, en el que se describe la problemática que conlleva a la investigación, seguido de trabajos previos, teorías relacionadas, formulación del problema justificación, hipótesis y objetivos del trabajo.

El Capítulo II: Metodología, está referido a la metodología o descripción del método y diseño, Operacionalización de variables, población y muestra también se consideró la Técnicas e Instrumentos de recolección de datos y aspectos éticos

El Capítulo III: Resultados de la investigación con la aplicación de los instrumentos

El Capítulo IV: Discusión de resultados

La investigación culmina con las conclusiones y recomendaciones, así como la bibliografía consultada y los anexos referidos a los instrumentos de recolección de datos y otros documentos que dan credibilidad a la investigación.

1.1 Realidad Problemática

A nivel internacional

“En un mundo globalizado, en donde la competitividad, en el que se desarrollan las empresas debido al cambio tecnológico, surge la necesidad de alcanzar la máxima eficiencia y eficacia en la administración de los recursos humanos, la globalización provocó que las distancias se acortaran, que los procesos se simplifiquen de tal manera que se optimicen los recursos. En el ámbito internacional la administración de los recursos humanos enfrenta nuevos retos a causa de la creciente diversidad de la fuerza de trabajo y la globalización de la economía mundial, los departamentos de administración de recursos humanos enfrentan también el considerable reto de los cambiantes entornos legales.

Los nuevos desafíos mundiales de la economía en general y de la administración de recursos humanos en particular, pueden ilustrarse mediante los efectos que derivan de los convenios internacionales que muchos países han realizado en el curso del último decenio, por ejemplo el tratado del libre comercio entre Canadá, Estados Unidos y México, que integran la economía de los 3 países, obliga tanto a las 14 corporaciones como al administrador de recursos humanos a revisar casi la totalidad de su estrategia operativa. Todas las áreas de la administración de los recursos humanos se ven afectadas por las fuerzas de la economía global. El costo de la mano de obra y su disponibilidad, el nivel de la remuneración vigente en el área, la inmensa tarea de capacitar a grupos de la población, la administración de las prestaciones, etc. sufren profundos cambios. Técnicos extranjeros de todas las especialidades trabajan hoy en diversos países latinoamericanos, mientras que grupos crecientes de jóvenes de Latinoamérica optan por residir y trabajar en Europa, Estados Unidos y Canadá, pero manteniendo vínculos y contactos con sus países de origen.

En el marco Latinoamericano los países se encuentran constantemente realizando alianzas estratégicas que permitan el desarrollo sustentables de sus pueblos; el factor humano ocupa una posición preponderante en el nivel de productividad de cada país lo que ocasiona que las decisiones de estado, estén firmemente relacionadas al desarrollo individual y colectivo de los agentes que toman decisiones en la economía de un país,

siendo el recurso humano el factor más importante en el desarrollo de todo engranaje productivo, es fundamental que las personas que estén actuando administrativamente en este departamento posean la capacidad analítica, para evaluar los requerimientos necesarios del personal, en los diferentes departamentos operativos de las organizaciones. Estadísticamente se ha demostrado que si el recurso humano que se desempeña en diferentes funciones realizando diferentes actividades”⁸.

A nivel nacional

“Sin lugar a dudas, la principal fuente de ingresos de la gran mayoría de ciudadanos en el Perú es el empleo. El mercado laboral tiene una demanda de empleo (empresas) y una oferta de empleo (familias). Las empresas demandan trabajadores que son ofrecidos por las familias. A riesgo de ser simplificador, los dos problemas más acuciantes de nuestra realidad laboral son el subempleo y la informalidad, ambos consecuencia de la baja productividad.

Veamos algunos datos. En primer lugar, la población económicamente activa (PEA) está compuesta por todas aquellas personas mayores de 14 años de edad, que están dispuestas a trabajar. Perú tiene 31 millones de habitantes. De ese total, aproximadamente la mitad, es decir, 16 millones, pertenecen a la PEA.

De los 16 millones, el 42% se encuentra subempleado con ingresos por debajo del mínimo vital, lo que significa que la persona tiene un empleo, pero obtiene al mes menos que un ingreso mínimo referencial, que en enero de 2018 ascendió a 961 soles. 2% son subempleados por horas; en esta categoría se encuentran aquellos que trabajan menos de 35 horas a la semana, desean trabajar más, pero no encuentran dónde. El desempleo se acerca a 5% de la PEA y está compuesto por aquellos que desean trabajar pero no encuentran dónde. Todos los porcentajes se calculan como porcentaje de la PEA.

Redondeando cifras, la realidad es que el 50% de la PEA no está conforme con su situación. Ahora bien, esto no significa que el 50% restante que sí tiene un empleo, se encuentre feliz con su situación, basta que obtenga un ingreso mensual, digamos de 1000 soles, para ser considerado adecuadamente empleado. Dicho esto, en 2017 y de

acuerdo con cifras del INEI, el empleo formal disminuyó 2.8%. Lo más probable es que esa reducción haya hecho crecer el subempleo o el desempleo.

El otro tema es la informalidad. Las cifras indican que el 75% de los trabajadores en el Perú lo hace en el sector informal, sin acceso a beneficios sociales de ningún tipo. Se han dado muchas explicaciones para este problema; no existen los incentivos para formalizarse; para ponerlo en términos simples, ¿qué gana un pequeño empresario si se formaliza? Solo asume costos sin recibir beneficios por pagar impuestos.

La educación en el Perú, en especial la superior no está en línea con la demanda de trabajo; ¿qué estamos enseñando a nuestros jóvenes? ¿Sirve de algo? ¿Por qué encontramos tantos profesionales sin trabajo o subempleados? La educación necesita de una reforma, aunque parezca una frase hecha y repetida hasta el hartazgo. Los sueldos y salarios siguen a la productividad, lo que significa que quienes más rinden, obtienen mayores salarios. La raíz del problema del subempleo y la informalidad es la baja productividad y como consecuencia de ella, los bajos salarios. Y la productividad en una parte importante, depende de la calidad y pertinencia de la educación recibida.

La revolución de la productividad es la única alternativa que tiene el país. Ser más productivo significa hacer más con lo mismo. Producir más con las mismas cantidades de recursos; y ello pasa por alinear lo que aprendemos en las universidades con lo que necesita el mercado laboral”¹.

A nivel local.

El problema que se presenta en el Hospital de Chota, es que existe personal profesional y técnico profesional idóneo que son capaces de desarrollar sus funciones conforme lo demanda la normatividad y que deben respetar el perfil que poseen, pero, son las autoridades del mismo que no los aprovechan para que haya un mejor servicio al usuario, como por ejemplo: Existe un profesional en Derecho que cumplen funciones de enfermero sin serlo, técnicos que deben cumplir su función en enfermería sin embargo los jefes lo utilizan como cajeros en el departamento de contabilidad, médicos internistas haciendo la función de médicos pediatras, profesionales con grados académicos capaces de asumir cargos jerárquicos y directivos son relegados por

técnicos y sean ellos quienes ocupen esos cargos, entre otros; no garantizando con ello un buen servicio institucional, trayendo como consecuencia que no haya una atención debida al paciente ni a los demás usuarios.

1.2 Trabajos previos

Se encontró trabajos de investigación de otros autores, realizados en el contexto internacional, nacional y local como se describe a continuación:

A nivel internacional

Marcillo (2014) en su tesis doctoral “Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento Humano” cuyo objetivo fue el de “presentar la gestión por competencias como modelo que mejore el desempeño laboral del talento humano del servidor público. La investigación tuvo un enfoque mixto, del tipo aplicada y transversal. La conclusión arribada fue que no se da la importancia debida al talento humano del servidor público, a sus conocimientos, habilidades y destrezas; asimismo concluye en que el servidor público no conoce los resultados de su evaluación de desempeño lo que no es aprovechado para mejorar el logro de los objetivos”²⁹.

Según estudio realizado se ha encontrado que no se da la importancia necesaria al talento humano no se tiene en cuenta sus habilidades y destrezas sus conocimientos del servidor público para su desarrollo como tal, para obtener mejores resultados.

Sandi, Quito; 2015 en su tesis Modelo estratégico de gestión del talento humano para la superintendencia de economía popular y solidaria.

Concluyó el posicionamiento de la dirección del talento humano de reconsiderarse como motor de la organización hacia el éxito, tanto individual, organizacional y de liderazgo. Si bien es cierto, el cumplimiento de la normativa es fundamental, sin embargo con estos tres aspectos cohesionados podemos decir que la organización se alineará aun un modelo de excelencia y de calidad, a mediano y largo plazo en donde se podrá evidenciar resultados de productividad.

El talento humano es el eje principal para empoderar en los trabajadores dentro de una institución u organización que se puede aplicar en forma individual o colectiva con el fin de mostrar liderazgo de tal manera que haya eficiencia y eficacia de los trabajadores y aumentar la productividad, y el éxito.

Pardo, Colombia 2014 en su trabajo: “desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá”.

Concluyó:

“Para dar un contexto general a los hallazgos de esta investigación, es importante conocer el entorno que enmarca las empresas sujeto de estudio en Colombia. Es así que para haber llevado a cabo la elección de la muestra y recolección de información fue necesario invitar a participar a empresas de diversos tamaños y sectores económicos, así como públicas y privadas; con el fin de establecer un nivel de comparación que fuese un referente para entender la relación entre el desarrollo del talento humano y el desarrollo empresarial. De esta forma, la consecución de información suministrada por los líderes de talento humano o de quién haga sus veces, es relevante para medir la efectividad del mismo, el impacto de las acciones y la contribución de los programas en los resultados organizacionales. Es así que las dinámicas internas frente al desarrollo organizacional y del capital humano que la conforma, el tamaño de la empresa debe tenerse en cuenta como factor fundamental para determinar su relación, así mismo, contemplando que el grueso de las empresas en Colombia se encuentra en la proporción de las Mi pymes.

Por otra parte, estudios como este con diversos sectores y tamaños, contribuyen en el conocimiento del panorama local como referente nacional, ya que los estudios que se realizan y son publicados en revistas de circulación nacional, sobre desarrollo organizacional, ambiente laboral desde los mejores lugares para trabajar, entre otros, contemplan también la variable desarrollo de personal, se han realizado para grandes y medianas empresas sin contar con datos significativos para pequeñas. Sin embargo, son estudios de corte netamente cuantitativo y dirigido a los colaboradores de la

empresa, y este estudio escucha la voz de quien diseña e implementa los programas y mide su impacto en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Desde el punto de vista de los resultados de la investigación se puede concluir adicionalmente que los líderes de talento humano perciben un menor impacto generado por los cambios, al implementar planes de capacitación y desarrollo de competencias y que as su vez, contribuye a mejorar o a reducir la tensión en el clima organizacional por efecto de los cambios y transformaciones organizacionales, reduciendo la incertidumbre, disminuyendo el efecto del rumor y mejorando la participación de los equipos y sus miembros como factor de protección o favorecedor del cambio. Esto a su vez, confirma que reduce las tenciones que se expresan en la teoría de Lewin (1951) sobre resistencia al cambio.

Desde otro punto de vista, los líderes de talento humano consideran que los procesos de formación hacen a sus colaboradores más susceptibles de ser reclutados por la competencia, esta cifra parece coincidir con el rango de empresas que contemplan dentro de sus indicadores aquellos relacionados con el impacto de la cualificación del talento humano en los resultados organizacionales y su relación con los índices de rotación por efecto de la competencia y mejores niveles económicos, contratación y estabilidad.

Es importante tener en cuenta que resulta necesario revisar los esquemas de gestión de conocimiento que realizan las empresas analizadas, ya que aun cuando existe un impacto positivo sobre el desempeño a corto y largo plazo de los colaboradores; sin embargo se desaprovecha potencial al dejar de lado la sensibilización de los procesos para desarrollar competencias previas al cambio, así como la socialización y la transmisión de conocimientos y la medición permanente de del impacto de la retroalimentación de la capacitación sobre los resultados del cambio organizacional.

Otro aspecto a considerar es el desconocimiento por parte de los líderes de talento humano de empresas pequeñas y algunas medianas sobre las diferencias entre programas de capacitación y de desarrollo de competencias, ya que consideran que hace referencia al mismo proceso, solo que varía en quién lo imparta, desconociendo los efectos de estos en el aprendizaje a corto y largo plazo.

La efectividad de la preparación al cambio organizacional mediante el desarrollo del talento humano, es claramente expresada en los indicadores de la empresa. Esto se evidencia y se puede medir mediante ROI (Return on investment) puesto que cuando es >1 los beneficios de la capacitación exceden al costo del programa; y cuando $ROI < 1$ Los costos del programa de capacitación superan los beneficios. Es así, que un indicador tan claramente establecido es ignorado por la mayoría de los líderes de talento humana entrevistados.

Finalmente, es importante tener en cuenta cuál es el papel que juega el líder del área en el logro de las metas de la compañía y las competencias requeridas para esto, ya que, como lo indican Pardo y Porras (2011), su interacción con las políticas y objetivos organizacionales determinará el perfil de competencias que deberá desarrollar y potenciar para contribuir a agregar valor al capital humano que conforma la empresa. De esta forma, el líder es un gestor del proceso, un evaluador del impacto, y un garante de la efectividad del proceso, ya que es quién conoce de primera mano las particularidades, cultura y clima organizacional previo al cambio, tiene interiorizado los beneficios del mismo y sabe de las competencias de sus colaboradores”³⁰.

El talento humano según el estudio se aplica en forma empírica en los trabajadores a pesar que existe normas, Formas, pero igual los encargados de dirigir, o administrar las instituciones, organizaciones, lo realizan por lo que creen, por lo que piensan, sin dar cumplimiento a la normativa, sin saber las competencias que existan en los trabajadores, sin tener en cuenta la satisfacción laboral de tal manera siempre va existir el fracaso.

Estudios similares se encontraron en la investigación de **Crown & Rose (2000)** “Resulta lógico asumir que si las metas tienen la capacidad para dirigir la atención y el esfuerzo hacia el desempeño de grupo o individual, también tiene la capacidad para aumentar el compromiso con la dimensión a la cual se refiere. En consecuencia, una meta individual egocéntrica debería de mejorar el compromiso individual para maximizar el desempeño individual (i.e., orientación hacia el desempeño individual o de ODI, mientras que la meta de grupo debe aumentar el compromiso para maximizar el

desempeño de grupo i.e., orientación hacia el desempeño grupal ODG). Desafortunadamente, no hay claridad sobre el efecto que puedan tener estas metas en la orientación del desempeño cuando se dan una tras otra. Los resultados del estudio de Crown & Rose indican que las metas individuales grupo céntricas y las metas grupales dadas en combinación aumenta el desempeño de grupo para tareas interdependientes. En realidad, esta combinación de metas produjo un desempeño de grupo 36% mejor que el de grupo control y mucho mayor que el de otra combinación.

La capacidad para estimular el nivel más alto de compromiso tanto para el desempeño individual como grupal, unido a una orientación de desempeño grupal nominal, es importante para afectar el desempeño a través de estrategias cooperativas”.

Antecedentes a nivel nacional:

Ascensos, Lima -Perú (2016), En Su Investigación Titulada: “Gestión del Talento Humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue” las conclusiones fueron:

- “Primero

• Existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral. Se comprobó a través de la prueba de hipótesis obteniéndose el coeficiente de correlación de 0.642 y un valor de significancia de 0.000 lo cual nos permite concluir que hay una relación positiva moderada y significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral (Rho = 0.642, $p < 0.05$).

- Segundo

• Existe relación entre la dimensión de la gestión del talento humano, admisión de personal y el desempeño laboral. Se comprobó a través de la prueba de hipótesis obteniéndose el coeficiente de correlación de 0.600 y un valor de significancia de 0.000 lo cual nos permite concluir que hay una relación positiva moderada y significativa entre la admisión de personal y el desempeño laboral (Rho = 0.600, $p < 0.05$).

- **Tercero**

• Existe relación entre la dimensión de la gestión del talento humano, capacidades y el desempeño laboral. Se comprobó a través de la prueba de hipótesis obteniéndose el coeficiente de correlación de 0.603 y un valor de significancia de 0.000 lo cual nos permite concluir que hay una relación positiva moderada y significativa entre las capacidades y el desempeño laboral (Rho = 0.603, $p < 0.05$).

- **Cuarto**

• Existe relación entre la dimensión de la gestión del talento humano, compensación de personal y el desempeño laboral. Se comprobó a través de la prueba de hipótesis obteniéndose el coeficiente de correlación de 0.591 y un valor de significancia de 0.000 lo cual nos permite concluir que hay una relación positiva moderada y significativa entre la compensación de personal y el desempeño laboral (Rho = 0.591, $p < 0.05$)⁵.

Como se puede observar en el estudio realizado que la gestión del talento humano tiene mucha relación en todas sus dimensiones con desempeño laboral obteniéndose coeficientes muy altos de tal manera que el talento humano en una gestión y / u organización se debe a practicar a diario en nuestra actividades diarias en el trabajo así cumplir con los objetivos, metas trazadas y obtener resultados exitosos, cumpliendo con los indicadores.

Kiemberg, Inka (2015) en la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas, se realizó la investigación titulada “Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas”.

Concluyó lo siguiente:

1. “La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de

talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador.

2. La selección de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.640, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y la calidad del trabajo.

3. La selección de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.613, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y el trabajo en equipo.

4. La capacitación de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.756, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre capacitación de personal y la calidad del trabajo.

5. La capacitación de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.672, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre capacitación del personal y el trabajo en equipo”.

Con una eficiente gestión del talento humano se reflejará en el desempeño laboral de los trabajadores dentro de una organización o institución, según el estudio está demostrado que hay una correlación positiva entra la gestión del talento humano y desempeño laboral, por lo tanto si nosotros llevamos a la realidad en aplicar una gestión del talento humano eficiente vamos a tener una gestión exitosa, y vamos a tener buenos resultados, incluso vamos a obtener la satisfacción laboral de los trabajadores.

Del Castillo, Aurora, (2016).En la Universidad César Vallejo, se realizó la investigación titulada “Gestión del talento Humano y el desempeño laboral de los

trabajadores Administrativos de la municipalidad de Chaclacayo”. Concluyó lo siguiente:

“Primera: La presente investigación demuestra que existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.77 representó una alta asociación entre las variables. Se aprobó la hipótesis planteada y esta relación.

Segunda: La presente investigación demuestra que existe relación significativa entre el conocimiento con el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.71 representó una alta asociación entre el conocimiento y la variable Desempeño Laboral. Se aprobó esta relación planteada y esta relación.

Tercera: Se demuestra que Existe relación significativa entre las habilidades con el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.94 representó una alta asociación entre las habilidades y la variable Desempeño Laboral. Se aprobó esta relación planteada y esta relación.

Cuarta: Se demuestra que Existe relación significativa entre motivación con el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.85 representó una alta asociación entre la motivación y la variable Desempeño Laboral. Se aprobó esta relación planteada y esta relación.

Quinta: Se demuestra que Existe relación significativa entre las actitudes con el Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la 92 Municipalidad Distrital de Chaclacayo 2016.; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.44 representó una regular media asociación entre las actitudes y la variable Desempeño Laboral. Se aprobó esta relación planteada y esta relación.

Por otro lado Castillo concluye de 100 trabajadores encuestados, el talento Humano con un nivel muy favorable con el 86.6% y el 13.4% de trabajadores con un nivel favorable y el 0% de los trabajadores con un nivel desfavorable”⁸.

Según el estudio realizado nos demuestra la correlación es positiva entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en todas sus dimensiones, en el los trabajadores administrativos, mediante este estudio nos permite aplicar las normas, tener un buen talento humano en los trabajadores para tener una gestión exitosa, aplicar las actitudes, conocimientos, habilidades, etc.

Antecedentes Regional/Local FERNANDEZ, Cajamarca-Perú (2016). Tesis para obtener el grado de licenciado en administración en la Universidad Peruana del Norte. “En su trabajo Relación de la gestión del talento Humano con el desempeño laboral, lo cual se planteó tres objetivos: determinar la relación de la gestión del talento humano con el logro de metas, determinar la relación con los conocimientos y habilidades y determinar la relación con los comportamientos en la empresa, el estudio no experimental, transaccional de tipo correlacional concluye lo siguiente:

Permitió establecer la relación significativa entre ambas variables de estudio con un coeficiente de correlación de Sorrsers igual 0.00 dado que la mayoría de dimensiones de la gestión del talento humano mostraron relación con el desempeño laboral”.

Según el estudio encontramos que el talento humano tiene relación con el desempeño laboral, por la tanto el talento humano es el motor principal para una gestión dentro de una administración en una institución u organización, teniendo en cuenta los conocimientos y habilidades de cada trabajador para que haya un buen desempeño laboral, así mantener comprometidos a los trabajadores

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. La jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow o la pirámide de Maslow.

“Se puede aplicar fácilmente al entorno del trabajo. Para el empleado, el camino empieza cuando las necesidades de orden inferior (fisiológica y de seguridad) están cubiertas.

Por regla general, cuando una persona quiere trabajar va estar muy preocupada por recibir un salario. Pero no solo necesitara de su empresa una fuente de ingreso. La

compañía debe proporcionar unas condiciones y un lugar para poder cumplir sus funciones laborales, como una oficina, unas instalaciones para comer y/o descansar (necesidades fisiológicas).

Cuando estas primeras necesidades estén cubiertas, el trabajador se ocupara de contar con ciertos recursos fijos y de un ambiente laboral seguro y estable (seguridad). Por un lado querrá seguir una vida saludable; disponer, por ejemplo determinadas garantías en prevención de riesgos y seguridad laboral. Además, buscara y se mantendrá en su trabajo según la estabilidad financiera de la empresa, su consolidación en el sector de la confianza que transmita la gerencia hacia afuera-mercado- hacia dentro-trabajadores. El empleado, por tanto, orientara sus decisiones a encontrar desarrollos profesionales y que proteja sus intereses.

Una vez alcanzado estos niveles básicos el empleado va a querer satisfacer sus necesidades de afiliación. Las relaciones interpersonales el trabajo son necesarias y efectivas. Si la empresa potencia la cooperación entre trabajadores aumentara el rendimiento y generara un buen clima laboral. La comunicación a la hora de gestionar los planes de la empresa es importante; los empleados deben sentirse tenidos en cuenta para fomentar un sentimiento de pertenencia.

El empleado, posteriormente, desarrollara las nuevas motivaciones y buscara ser exitoso en su trabajo, es decir: luchara por el reconocimiento de su labor. Si la empresa y sus compañeros reconocen el mérito de su trabajo, el trabajador aumentara su confianza. Tanto la imagen que tiene el resto como la que tiene él de sí mismo será positiva y reforzara su personalidad, llevándolo en una sola dirección posible: hacia el éxito.

En el último nivel a alcanzar, el de la autorrealización, la persona querrá prosperar a nivel personal, y para ello debe ser un experto en lo que hace. Puede que necesite un trabajo difícil o un entorno menos supervisado en el que desarrollar se creatividad y gestionar los problemas a su manera. La empresa consciente de que el empleado puede promover y crear ideas para mejorar el negocio y proporcionara la situación adecuada liberando el potencial del trabajador”¹¹.

1.3.2. Frederick Taylor, (1903)

En su libro Shop Management y posteriormente, en 1911 en su obra "Los principios de la administración científica" planteó un grupo de principios de administración vinculados con la supervisión del trabajo de los operarios, formulando como primer principio: "Asigna vinculados con la supervisión, asignar a cada trabajador la tarea más elevada posible, de acuerdo con sus aptitudes, Los principios abordados por Taylor llevaban implícito el estudio del trabajo y del individuo, basado en las aptitudes, los rasgos psicofisiológicos y el entrenamiento"¹².

Ejemplos de estos principios son:

"Limítense el trabajo de cada operario a la ejecución de una sola función principal.

Para que el funcionamiento sea eficiente, cada empleado, desde el superintendente auxiliar para abajo, debe tener el menor número posible de funciones para realizar.

Casi todos los actos de un obrero deben ir precedidos de acciones preparatorias de la dirección que permiten a aquel a realizar su labor mejor y más rápidamente.

Debe darse al trabajador una dirección exacta y detallada, diciéndoles o que tiene que hacer y cómo debe hacerlo. Taylor planteaba que en nuestro sistema se le dice minuciosamente al trabajador que ha de hacer y cómo; y cualquier mejoría que él incorpora a la orden que se le impone, es fatal para el éxito y enfocaba su teoría sobre la base del denominado hombre de primera categoría, a partir de las cualidades físicas y con la concepción de que el hombre sólo trabaja por dinero. Un ejemplo es el caso de un trabajador llamado Schmidt que sobre la base de sus cualidades físicas e instruidas en cuanto a la obediencia absoluta, tenía que transportar en un día 47,5 toneladas de lengüetas de hierro"¹¹.

1.3.3. Miles, R. (1975) en la Escuela Clásica (de la organización científica del trabajo)

"Planteaba que el enfoque de la administración científica resaltaba que mediante los métodos científicos, se podrían proyectar cargos y entrenar personas para obtener un resultado máximo. Un principio básico en el proyecto del cargo es que éste debe

contener un número limitado de tareas relacionadas, cada una de las cuales requiere habilidades similares, periódicas e igual grado de aprendizaje”²².

Las principales características del diseño de cargo de la escuela clásica de la organización científica del trabajo son:

- “Estudios de trabajo del análisis de tiempos y movimientos.
- Trabajo fragmentado.
- Racionalización del trabajo.
- Descomponen el trabajo en sus elementos más simples.
- Simplificación de las operaciones manuales.
- Producción en serie.
- Repetición constante del trabajo.
- Poca capacitación caracterizada por un rápido entrenamiento para la adquisición de habilidades y destrezas.
- Trabajo estandarizado, medido y las fases en el tiempo requerido.

Uno de los aspectos esenciales que caracterizan esta corriente, tiene su énfasis en los aspectos relacionados con la organización del trabajo, concibiendo al hombre como un ser netamente económico.

Los principios de esta escuela de la organización científica del trabajo son:

- Principios del control.
- La especialización.
- División de funciones.
- La unidad de mando.

La actividad de organización y métodos. Scott, W. y Michell. T. (1976) concluyen que la administración científica trataba de proyectar para encontrar la mejor manera que las personas se muevan, localicen y manejen físicamente una tarea”²⁵.

1.3.4. Teoría de campo de Lewin - Chiavenato (2008)

La teoría de campo de Lewin asegura que la conducta humana depende de dos factores fundamentales:

1. “La conducta se deriva de la totalidad de factores y eventos coexistentes en determinada situación. Las personas se comportan de acuerdo con una situación total (*Gestalt*), que comprende hechos y eventos que constituyen su ambiente.

2. Esos hechos y eventos tienen la característica de un campo dinámico de fuerzas, en el que cada uno tiene una interrelación dinámica con los demás, que influye o recibe influencia de los otros. Este campo dinámico produce el llamado campo psicológico personal, que es un patrón organizado de las percepciones de cada individuo y que determina su manera de ver o de percibir las cosas en su ambiente.

El campo psicológico es el espacio vital en el que se encuentra la persona y su ambiente psicológico. El ambiente psicológico o conductual es lo que la persona percibe e interpreta en relación con su ambiente externo.

Es el ambiente el que se relaciona con sus necesidades actuales. En el ambiente psicológico, los objetos, las personas y las situaciones pueden adquirir valores que determinan un campo dinámico de fuerzas psicológicas. El valor es positivo cuando los objetos, las personas y las situaciones pueden o prometen satisfacer las necesidades presentes del individuo y es negativo cuando pueden o prometen ocasionar algún perjuicio o daño. La tendencia de los objetos, personas o situaciones con valor positivo es atraer al individuo, mientras que los de valor negativo es causarle aversión o huida.

La atracción es una fuerza o vector dirigido hacia el objeto, la persona o la situación, mientras que la aversión es una fuerza o vector que lo lleva a apartarse, a alejarse del objeto, la persona o la situación. Un vector siempre tiende a producir un movimiento en cierta dirección. Cuando dos o más vectores actúan al mismo tiempo sobre una persona, el movimiento es una especie de fuerza resultante (o momento de fuerzas). Algunas veces el movimiento producido por los vectores puede ser impedido o bloqueado completamente por una barrera (impedimento u obstáculo).

En general, el movimiento puede ser de aproximación o de alejamiento.

El modelo conductual humano según la *teoría de campo* puede representarse matemáticamente por la ecuación:

$$C = f(P, M)$$

Donde la conducta (C) es resultado o función (f) de la interacción entre la persona (P) y su ambiente (M). En esta ecuación, la persona (P) está determinada por las características genéticas y por las adquiridas por el aprendizaje a través de su contacto con el medio. La teoría de campo explica por qué un mismo objeto, situación o persona pueden ser percibidas e interpretadas de manera diferente por cada individuo”²⁴.

1.3.5. Teoría de la disonancia cognitiva de Festinger (2008)

“La teoría de la disonancia cognitiva de Festinger se basa en la premisa de que cada persona se esfuerza por obtener un estado de consonancia o coherencia consigo misma.

Si la persona tiene conocimientos sobre sí misma y sobre su ambiente incongruentes entre sí (es decir, un conocimiento implica lo opuesto al otro), entonces se presenta un estado de disonancia cognitiva. La disonancia cognitiva es una de las principales fuentes de incongruencia conductual. Las personas no la toleran y cuando se presenta (por ejemplo, cuando un individuo cree en una cosa y, sin embargo, actúa de manera contraria a esa creencia), se ven motivadas a reducir el conflicto. A ese conflicto o incongruencia se le da el nombre de disonancia. Un elemento cognitivo es una especie de creencia, conocimiento u opinión que el individuo tiene de sí mismo o del medio externo”¹⁵.

Los elementos cognitivos pueden estar relacionados de tres maneras: consonante, disonante o irrelevante:

1. “Relación disonante, cuando el individuo cree que fumar es nocivo, y sin embargo sigue fumando (dos cogniciones en relación disonante).
2. Relación consonante, cuando cree que fumar es nocivo y por lo tanto deja de fumar (dos cogniciones en relación consonante).
3. Relación irrelevante, cuando considera que fumar es nocivo y le gusta pasear (elementos en una relación irrelevante).

Cuando se presenta una relación disonante, la persona se siente mal y para escapar del conflicto íntimo trata de adoptar una de las tres acciones siguientes:

Puede reducirla, con la modificación de sus cogniciones personales para sintonizarlas o adecuarlas a la realidad externa. La persona modifica su conducta para reducir la disonancia en relación con la realidad externa.

1. Puede reducirla, al tratar de modificar la realidad externa para adaptarla a sus cogniciones personales.

La persona conserva sus convicciones y trata de modificar el mundo a su alrededor para adecuarlo a ellas.

2. Si no puede modificar sus convicciones personales ni la realidad externa, entonces la persona tiene que convivir con el conflicto íntimo de la relación disonante o incongruente.

La cognición proporciona un cuadro de referencia para que las personas se sitúen en el mundo que las rodea y lo entiendan adecuadamente. La disonancia cognitiva proviene de situaciones que plantean algún proceso de decisión para el individuo y del conflicto resultante de cogniciones que no coinciden o no concuerdan entre sí. En realidad la vida de todas las personas es una constante búsqueda de reducción de la disonancia”¹²

1.3.6. La teoría de los dos factores de Herzberg (2008)

“Mientras Maslow apoya su teoría de la motivación en las diferentes necesidades humanas (perspectiva introvertida), Herzberg basa su teoría en el ambiente externo (perspectiva extravertida). Para Herzberg, la motivación para trabajar depende de dos factores.

a) Factores higiénicos. Se refieren a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo, comprende las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Corresponden a la motivación ambiental y constituyen

los factores que tradicionalmente utilizan las organizaciones para motivar a los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos tienen una muy limitada capacidad para influir de manera poderosa en la conducta de los empleados. La expresión higiene refleja precisamente su carácter preventivo y profiláctico e indica que están destinados únicamente a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales al equilibrio. Si estos factores higiénicos son óptimos, únicamente evitan la insatisfacción, ya que su influencia sobre la conducta no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera.

Pero, si son precarios, provocan insatisfacción, por lo que se les llama factores de insatisfacción. Comprenden:

- Condiciones de trabajo y bienestar.
- Políticas de la organización y administración.
- Relaciones con el supervisor.
- Competencia técnica del supervisor.
- Salario y remuneración.
- Seguridad en el puesto.
- Relaciones con los colegas.

Los factores higiénicos constituyen el contexto del puesto.

b) Factores motivacionales. Se refieren al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales. El término motivación comprende sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen desafío y tienen significado en el trabajo.

Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios, provocan la ausencia de satisfacción. Por eso se les denominan factores de satisfacción. Constituyen el contenido del puesto en sí y comprenden:

Delegación de responsabilidad.

- Libertad para decidir cómo realizar un trabajo.
- Posibilidades de ascenso.
- Utilización plena de las habilidades personales.
- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con éstos.
- Simplificación del puesto (por quien lo desempeña).
- Ampliación o enriquecimiento del puesto (horizontal o verticalmente).

En esencia, la teoría de los factores afirma que:

La satisfacción en el puesto es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del puesto: éstos son los llamados factores motivacionales.

La insatisfacción en el puesto es función del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del puesto: son los llamados factores higiénicos.

Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional. Lo opuesto a la satisfacción profesional, no es la insatisfacción, es no tener ninguna satisfacción profesional; de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional es carecer de insatisfacción, y no es la satisfacción.

Para que haya mayor motivación en el trabajo, Herzberg propone el enriquecimiento de las tareas (Job Enrichment), que consiste en exagerar deliberadamente los objetivos, responsabilidades y el desafío de las tareas del puesto. En la sección dedicada a los subsistemas de aplicación en recursos humanos, se analizarán algunos aspectos del enriquecimiento de tareas o enriquecimiento del puesto”²³.

1.3.7.- Teoría de motivación para aplicar a la retención de personal.

Frederick Herzberg: “Formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas”¹⁵.

“Factores Higiénicos o factores extrínsecos, están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodea a las personas y abarca a las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administrativas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, la condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamento internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc.

Factores motivacionales o factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, Pues se relaciona con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayoría responsabilidad y depende de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierde el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tiene un efecto de “desmotivación” que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

Se explica entonces que para proporcionar motivación en el trabajo, Herzberg propone el “enriquecimiento de tareas”, también llamado, enriquecimiento del cargo, en cual consiste en la situación de las tareas más simples y elementales del cargo por

tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, para así con el empleo continúe con su crecimiento personal”¹⁶.

Talento Humano:

Jericó (2008) sostuvo, “el profesional con talento es un profesional comprometido que pone en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en un entorno y organización determinados. Asimismo menciono que el talento involucra conocimiento capacidades, compromiso y acción, juntos proporcionan resultados excelentes. Refiere también que cuando hay en demasía rotación de buenos profesionales el talento desaparece abismalmente; por ello es de suma importancia la identificación, captación, el desarrollo y la retención del talento. Refiere también que el talento es el recurso valioso pero a la vez escaso y normalmente es el peor gerenciado en razón de que el talento funciona solo si aquel talento decide aportar; si bien es cierto todas las personas tienen talento, pero no se tiene talento para todas las actividades; pues el talento valorado en la sociedad depende del momento histórico y de la cultura. Sostuvo además que un profesional talentoso logra resultados superiores, no obstante requiere un tipo de talento asimismo el profesional puede desarrollarse de manera más adecuada en un tipo de organización que en otros y en unos roles mejor que en otros. Finalmente refirió también que existen tipos de talento como el directivo, el comercial, el técnico y el operativo, cada tipo de talento requiere de capacidades distintas el personal o profesional puede que no logre resultados superiores en un entorno u organización no significaba que pueda hacerlo en otra organización o puesto”¹⁷.

Historia del Talento Humano

“Surgió los años 90 y se continúa adoptando por empresas que se dan cuenta lo que impulsa el éxito de su negocio son el talento y las habilidades de sus empleados. Las compañías que han puesto la gestión del talento en práctica lo han hecho para solucionar el problema de la retención de empleado. El tema es que muchas organizaciones hoy en día, hacen un enorme esfuerzo por atraer empleados a su empresa, pero pasan poco tiempo en la retención y el desarrollo del mismo. Un sistema de gestión del talento a la estrategia de negocios requiere incorporarse y ejecutarse en

los procesos diarios a través de toda la empresa. La estrategia de negocio debe incluir la responsabilidad de que los gerentes y supervisores desarrollen las sus subalternos inmediatos. Las divisiones dentro de la compañía deben compartir abiertamente la información con otros departamentos para que los empleados logren el conocimiento de los objetivos de organización en su totalidad. Las empresas que se enfocan en desarrollar su talento integran planes y procesos dar seguimiento y administrar el talento utilizando lo siguiente:

- Buscar, atraer y reclutar candidatos calificados con formación competitiva.
- Administrar y definir sueldos competitivos.
- Procurar oportunidades de capacitación y desarrollo.
- Establecer procesos para manejar el desempeño.
- Tener en marcha programas de retención.
- Administrar ascensos y traslados.

No hay duda de que muchos trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha convertido en una preocupación para muchos gerentes. Tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo.

Todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo. Pero aquí nos detenemos para hacernos una pregunta: ¿Pueden las técnicas de administración del talento humano impactar realmente en los resultados de una compañía? La respuesta es un "SI" definitivo.

En el caso de una organización, la productividad es el problema al que se enfrenta y el personal es una parte decisiva de la solución. Las técnicas de la administración de personal, aplicadas tanto por los departamentos de administración de personal como por los gerentes de línea, ya han tenido un gran impacto en la productividad y el desempeño.

Aun cuando los activos financieros, del equipamiento y de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados - el talento humano - tienen una importancia sumamente considerable. El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos”¹⁸.

Características del talento humano

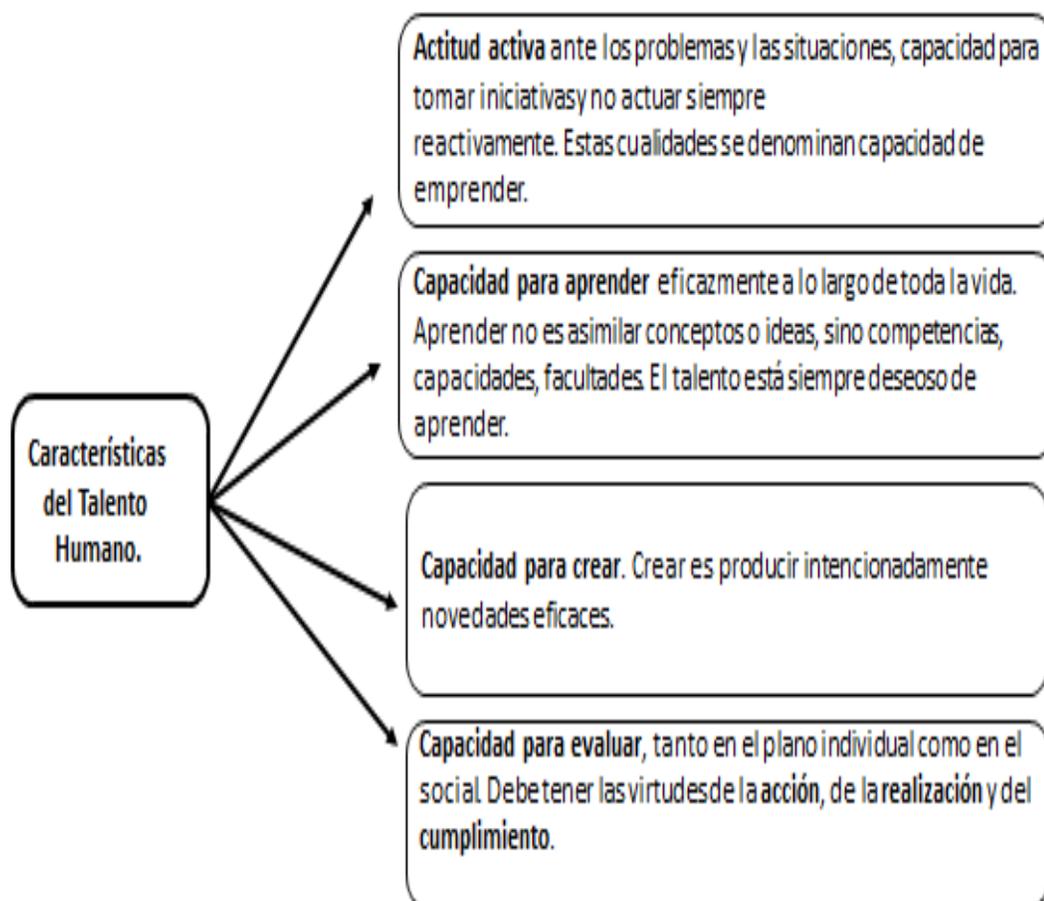


Figura N° 01: Características del talento humano I

Nota: Según el filósofo Marina, el talento debe reunir las siguientes características.

Características del Talento Humano

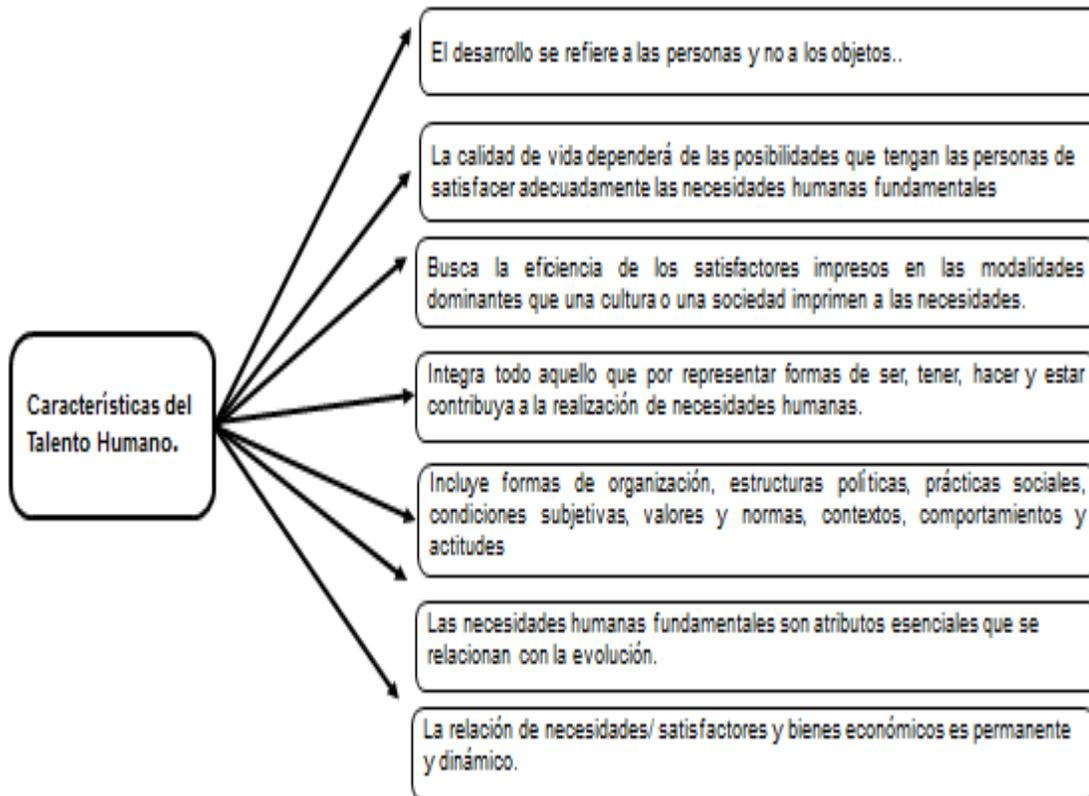


Figura N° 02: Características del talento humano II

Nota: Para Neef (2007), el desarrollo a escala humana hace alusión al desarrollo con las siguientes características.

Principios

- Las personas son seres humanos.
- Las personas son generadoras de recursos organizacionales.
- Las personas son socias de la organización..

Elementos Del Talento Humano

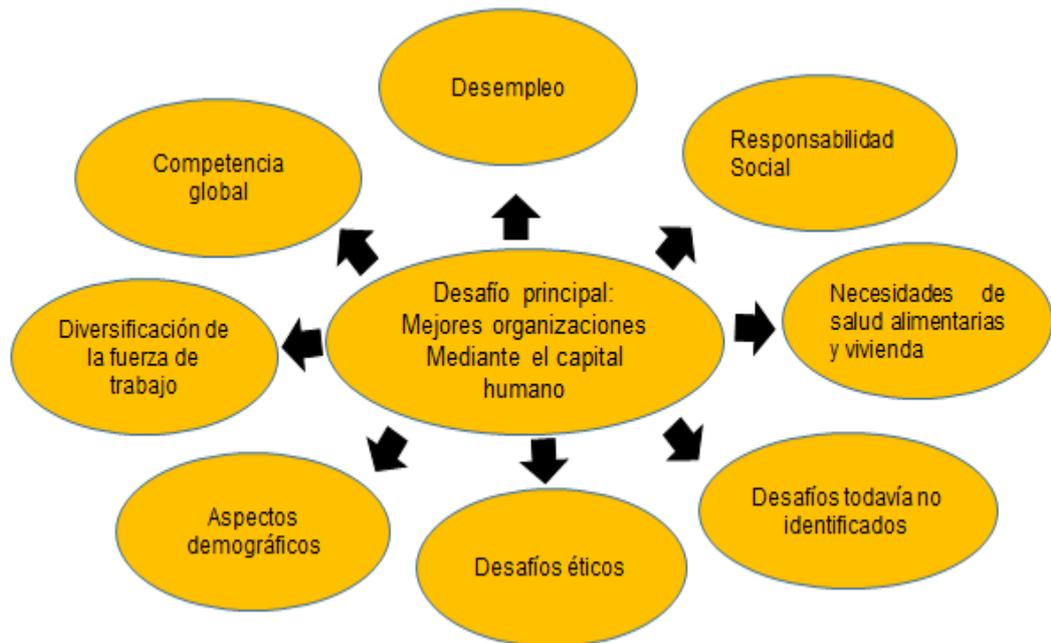


Figura N° 03: Elementos del talento humano

Nota: Para B. Werther/Keith Davis (2008) estos son los elementos del talento humano.

(p. 7).

Funciones del Talento Humano

“Reclutamiento:

El proceso de reclutamiento es de suma importancia. Para obtener los mejores resultados, el área de recursos humanos debe determinar las competencias necesarias para el éxito del negocio y contratar a las personas que posean o puedan desarrollar dichas habilidades.

Formación:

Si a través del reclutamiento las empresas logran obtener los diamantes en bruto que necesitan para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, es a través

de la formación que dichos diamantes son pulidos. Para que un negocio logre crecer necesita que sus colaboradores desarrollen las competencias necesarias para lograr un óptimo rendimiento.

Desarrollo profesional:

A través de esta función se establecen líneas de carreras importantes para permitir el desarrollo profesional de los colaboradores. Esto es esencial para generar mayor compromiso y fidelidad por parte de los trabajadores.

Evaluación del desempeño:

Una de las principales funciones del área de Recursos Humanos es realizar evaluaciones de desempeño que permitan identificar las competencias que necesitan mayor desarrollo. Esta herramienta además beneficia a los colaboradores, pues a través de ella pueden recibir la retroalimentación necesaria para crecer profesionalmente.

Modos de Compensación:

Existe una nueva visión sobre cómo retribuir a un colaborador por su trabajo en la empresa. Las nuevas tendencias contemplan la implementación de una variante porcentual a modo de retribución por los logros y objetivos cumplidos. De esta forma, se busca incentivar al colaborador a desempeñar una mejor labor.

Chiavenato, I. (2009). Define la Gestión del talento humano como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

Vásquez, A. (2008). Afirmó que la gestión del talento humano es una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos. Señaló la importancia de una participación de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores, con los objetivos empresariales, el pago de salarios. En función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a éstos y una formación profesional.

Mora, V. (2012). Resalta que la gestión del talento humano es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas de lo que saben hacer o podrían hacer”²¹.

Dimensiones del Talento Humano

a) Dimensión Conocimiento

Según Chiavenato (2009) Se trata del saber, “constituye el resultado de aprender, de forma continua, dado que el conocimiento es la moneda más valiosa del siglo XXI”² (p.50).

Para Chiavenato (2013): “El conocimiento es todo el acervo de informaciones, conceptos, ideas, experiencias y aprendizajes que el administrador tiene sobre su especialidad. Dado que el conocimiento cambia a cada instante en virtud de las transformaciones y las innovaciones que ocurren con intensidad cada vez mayor, el administrador debe utilizarlo y renovarlo constantemente”¹⁴. (p.4).

Según Arias (2010), “el conocimiento es un recurso que está convirtiéndose en materia de enorme potencial para cambiar el mundo debido a los avances de las nuevas tecnologías de la información. Por tanto, constituye un elemento esencial para la economía de la información e implica la utilización de herramientas para su creación”¹⁶ (p. 79).

De acuerdo a Quintana (2006), “el conocimiento constituye el conjunto de experiencias, saberes, valores, información, percepciones e ideas que crean determinada estructura mental en el sujeto para evaluar e incorporar nuevas ideas, saber y experiencia”²⁴.

b) Dimensión Habilidades

Según Chiavenato (2009), “Se trata de saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar. En otras palabras, habilidad es la transformación del conocimiento en resultado” (p.50).

Para Robbins y Coulter (2004), la habilidad: “es la capacidad que un individuo tiene para realizar las diversas tareas de su trabajo”, por ende, es una valoración actualizada de lo que una persona puede hacer. Básicamente, dentro de estas habilidades se tienen: las habilidades intelectuales y habilidades físicas, es decir, cada persona aporta ciertas capacidades a la organización, siendo ésta la principal razón por la cual son aceptados para trabajar en una empresa; puesto que las habilidades inciden en el desempeño laboral; constituyen así un indicador de importancia de la dimensión interna de la gestión del talento humano (p.40)”²⁵.

Álvarez, (1999) define la habilidad: “Como la dimensión del contenido que muestra el comportamiento del hombre en una rama del saber propio de la cultura de la humanidad. Es, desde el punto de vista psicológico, el sistema de acciones y operaciones dominado por el sujeto que responde a un objetivo (p. 71).

Esta definición considera la habilidad como parte del contenido y la analiza, desde el punto de vista psicológico en correspondencia con el modo de actuación del sujeto, la autora se adscribe a la definición de C. Álvarez por entender que es más completa, para el trabajo (p. 71)”¹⁵.

Según Brito (1987): “Las habilidades constituyen la sistematización de las acciones y como éstas son procesos subordinados a un objetivo o fin consciente, no pueden automatizarse, ya que su regulación es consciente”. (p.36).

c) Dimensión Motivación:

La motivación es un problema para el cual las organizaciones buscan una solución. Según Galicia (2010), “el concepto de motivación personal se refiere al impulso que inicia, orienta y sostiene la forma de actuar, el comportamiento del personal, en relación a las metas y los objetivos de la empresa”. (p. 31)

Para Robbins y Coulter (2004), “la motivación es definida como los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un personaje por conseguir una meta.

Es por eso que, las motivaciones forman parte de uno de los indicadores clave de la dimensión interna de la gestión del talento humano, por cuanto se enfocan en la satisfacción de las necesidades de las personas para estas puedan alcanzar sus metas, mantener el comportamiento esperado en el trabajo y sobre todo, mostrar buenas actitudes en las tareas que ejecutan”²⁵.

Por su parte, Chiavenato (2000) la define como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Según Chiavenato para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado. Para mí esta interacción lo que originaría es la construcción de su propio significado sobre la motivación”²².

d) Dimensión Actitudes:

Según Chiavenato (2013): “Se trata de saber hacer que ocurra. La actitud emprendedora permite alcanzar y superar metas, actuar como agente de cambio, agregar valor, llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados. Es lo que lleva a la persona a alcanzar a la autorrealización de su potencial” (p.50).

Para Robbins y Coulter (2004), “las actitudes “son juicios evaluativos favorables o desfavorables sobre objetos, personas o acontecimientos”. Por tanto, manifiestan la opinión de quien habla acerca de algo, por ello, no son lo mismo que los valores, pero se relacionan” ²⁶.

Según Chiavenato (2009), las actitudes son “un estado mental de alerta organizado por la experiencia, el cual ejerce una influencia específica en la respuesta de una persona ante los objetos, las situaciones y otras personas”². (p. 224).

Rodríguez (1987), define actitud como “una organización duradera de creencias y cogniciones en general, dotada de una carga afectiva a favor o en contra de un objeto social definido, que predispone a una acción coherente con las cogniciones y afectos a dicho objeto”(p. 337).

Desempeño Laboral

Definición:

Según Chiavenato (2007) define el desempeño, cómo “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización” (p. 78).

Schermerhorn (2003), plantea que:

“Es la cantidad y calidad del cumplimiento en la tarea por parte de un individuo o grupo” (p. 3).

Palaci (2005), plantea que:

“El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional (p.115)”.

Robbins y Judge (2013)

“Dicen que el desempeño laboral son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa” (p. 84).

Importancia del desempeño laboral

Para García (2001)

“La importancia de la evaluación del desempeño radica en que permite a la administración de la empresa determinar cuán efectiva y eficiente está siendo la labor de los empleados en el logro de los objetivos y, por ende, el cumplimiento de la misión organizacional o si, por el contrario, se tiene problemas que requieren acciones de mejora”²³.

Robbins (2004) menciona que en cuanto al desempeño en general, “se piensa que la productividad se reduce con la edad. Se asume que las destrezas de un individuo en particular la velocidad, agilidad, fuerza y coordinación disminuyen con el 40 tiempo y que el aburrimiento prolongado en el trabajo y la falta de estímulos intelectuales conducen a la disminución de la productividad. Sin embargo las evidencias contradicen ésta y otras ideas. Durante tres años una gran cadena de hardware dotó de personal a una de sus tiendas únicamente con

personas de más de 50 años y comparó los resultados con los de cinco tiendas de empleados más jóvenes. La tienda con los empleados de más de 50 años fue significativamente más productiva que dos de las otras tiendas y se mantuvo al paso de las otras tres”¹⁶.

Robbins (2004) “Aclara que la evaluación de desempeño es importante porque proporciona información necesaria para la toma de decisiones en recursos humanos, tales como ascensos, transferencias y despidos. Permite identificar necesidades de capacitación y desarrollo”²⁶.

Características del Desempeño Laboral

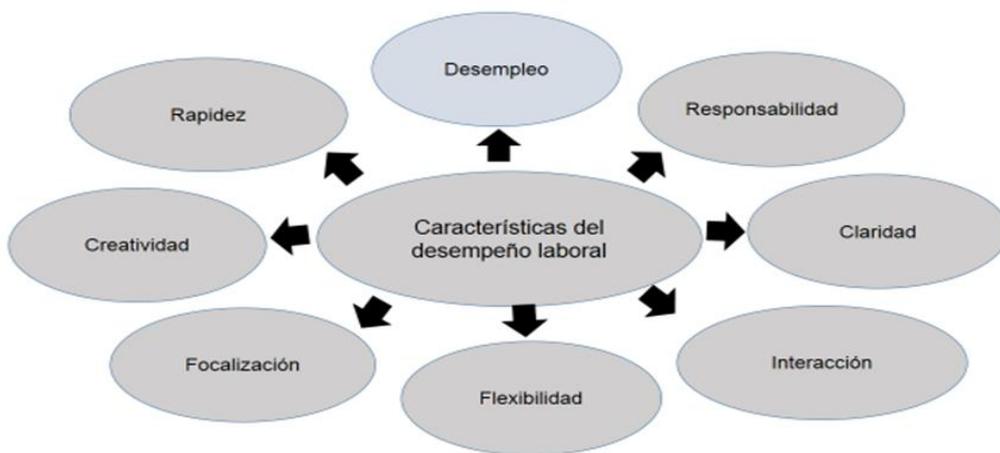


Figura N° 04: Características del desempeño laboral (Según Chiavenato, 2008)

Principios del Desempeño Laboral

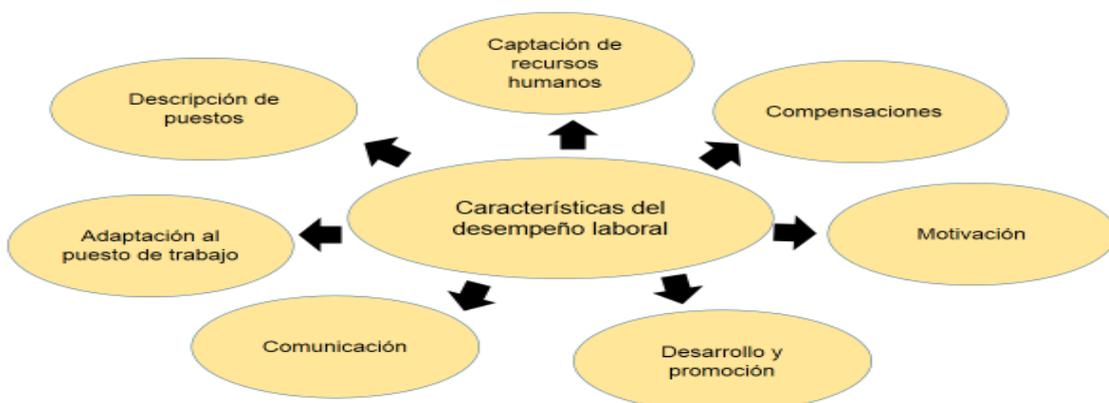


Figura N° 05: Principios del desempeño laboral (Nota: Según Chiavenato,(2007)

Elementos del Desempeño Laboral

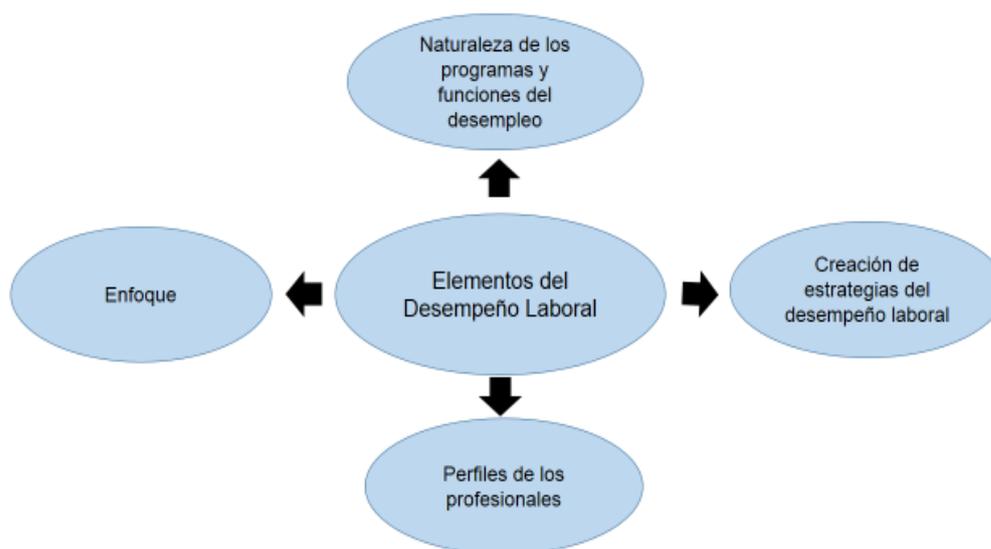


Figura N° 06: Elementos del desempeño laboral

Funciones del Desempeño Laboral

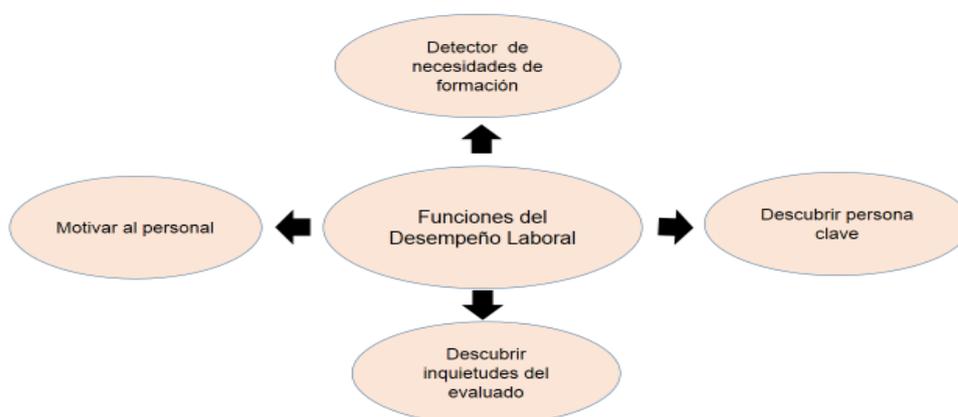


Figura N° 07: Funciones del desempeño laboral

Dimensiones del desempeño laboral

a.- “Metas, que son los factores que evalúan el cumplimiento de logros y objetivos. Cuando son de carácter individual, se refieren al logro asignado a un servidor civil, mientras que cuando son de carácter grupal se refieren a aquellos objetivos asignados a todo un órgano, unidad orgánica o entidad.

b.- Compromisos, que son las competencias que se evalúan de un servidor. Son características personales que se traducen en comportamientos visibles para el desempeño laboral exitoso. Involucra de forma integrada el conocimiento, las habilidades y las actitudes [...] La oficina de recursos humanos de cada entidad deben previamente acreditar sus capacidades para realizar la evaluación de compromisos de los servidores a su cargo.

Asimismo sostuvo que la evaluación de las metas individuales está relacionada con la misión y función del puesto y son asignados individualmente, en tanto que las metas grupales están relacionadas con los objetivos del área a la que pertenece el servidor y son asignadas grupalmente a los servidores de la misma área. Las metas grupales son a su vez las metas individuales para servidores directivos. Las metas son modificadas por: (a) Cambios en el POI que afecten directamente las metas establecidas; (b) Cambio de puesto por razones de movilidad temporal o definitiva; y (c) Reasignación significativa de recursos

Finalmente sostuvo que la evaluación de compromisos son aspectos conductuales del servidor, se asignan en forma individual y están relacionados a la misión y función del puesto. Esta evaluación procede solo si la oficina de recursos humanos acredite ante SERVIR la capacidad técnica para hacerlo y, adicionalmente para la evaluación de compromisos a directivos debe contar con la asistencia técnica de la gerencia de desarrollo de la gerencia pública de SERVIR. Los compromisos pueden ser de dos tipos: (a) transversales o generales, aplicables a todos los servidores civiles, sin tener en consideración el puesto que ocupen o la función que desempeñen; y (b) específicos, las que se encuentran directamente relacionadas al puesto de cada servidor civil evaluado.

Chiavenato (2009) refirió que el desempeño laboral del personal dentro de la organización puede expresarse a través de los siguientes aspectos:

Metas y objetivos, relacionados a las acciones realizadas por el servidor en la que demuestra que es enfocado hacia el usuario.

Comportamiento, relacionado a la manera de relacionarse y a su comunicarse con otras personas, la misma que es reflejada en sus acciones de compromiso individual y grupal.

Autocontrol, relacionado al manejo de la información, a la difusión e integración de información entre las personas dentro de la organización, mejorando y corrigiendo aspectos de oportunidad de mejora que conduzcan al bienestar personal y grupal”^{28,29}.

1.4 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el Talento Humano y el desempeño laboral de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital General “José Soto Cadenillas”, Chota-2018.?

1.5 Justificación del estudio

La presente investigación se trata un estudio del talento humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital José soto Cadenillas, Chota.

Sin duda, los trabajadores es uno de los recursos más importantes con los que cuenta cualquier tipo de institución y / u organización, “la necesidad de gestionar este recurso tan valioso ha hecho que, en las instituciones, se dedique un área a su gestión y dirección, la denominada gestión de talento humano, quién, a través de diversas prácticas, trata de adquirir, retener y/o desarrollar dichos recursos. Desde esta perspectiva, surge el enfoque de dirección estratégica de gestión humana como una disciplina encargada de estudiar todo lo relativo al talento humano, su gestión y su contribución con el desempeño laboral y a su competitividad”.

Al conocer la realidad y la situación de la forma cómo se da y aplica la gestión del talento Humano en el servicio de emergencia del Hospital General José soto Cadenillas Chota, se podrá plantear políticas y programas de gestión de talento de personal, que permitan mejorar el desempeño laboral de los

trabajadores, pero sobre todo se podrá mejorar los servicios que brindan como entes del estado.

El personal del Hospital José Soto cadenillas es un ente importante en una gestión, muchas veces llamado personal asistencial tienen la gran responsabilidad de brindar la atención al cliente o usuario en forma integrada y así mismo velar por un buen talento humano que son escasos y necesitan hacer practicados eficientemente de tal manera satisfacer las necesidades de la población y ver la eficiencia y eficacia de los trabajadores.

Los resultados podrán ser utilizados como una fuente de consulta sobre la relación que tiene la gestión del Talento Humano con el desempeño laboral de los trabajadores, de tal forma se pueda comprender su importancia y sus diferentes implicancias. Así como servir de base para desarrollar y proponer modelos y programas de gestión del talento humano.

El desempeño de las personas dentro de las instituciones depende en gran medida de la puesta marcha de la gestión de personas. Si no se cuenta con el recurso, personal adecuado y necesario no se podrá llegar a realizar una buena gestión institucional afectando en gran medida el éxito.

La presente investigación servirá también como base, antecedente y fuente de consulta para otras investigaciones.

1.6 Hipótesis

Hipótesis afirmativa: Existe relación entre gestión del talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores del servicio de Emergencia en el hospital José soto cadenillas chota 2018.

Hipótesis negativa: No existe relación entre gestión del talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores del servicio de Emergencia en el hospital José soto cadenillas chota 2018.

1.7 Objetivos

Objetivo general:

Determinar la relación entre el Talento Humano y el desempeño laboral de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital General “José Soto Cadenillas”, Chota-2018.

Objetivos específicos:

a) Identificar el talento Humano en los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital General “José Soto Cadenillas”, Chota-2018.

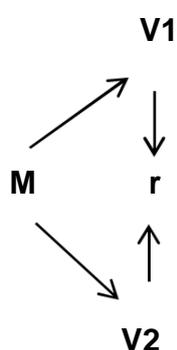
b) Conocer el desempeño laboral de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital General “José Soto Cadenillas”, Chota-2018.

c) Contrastar los resultados obtenidos con la finalidad de encontrar la relación entre variables.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El presente diseño es el Correlacional, porque en la presente investigación se está buscando la correlación de variables para lo cual se estudia cada variable independientemente para luego encontrar la relación entre las mismas; cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

M= Muestra

V1= El talento Humano

V2= Desempeño laboral

R= representa la relación entre V1 y V2

2.2. Variables, Operacionalización

Variable: Talento Humano.- Conjunto de procesos de recursos humanos

Variable: Desempeño Laboral:- Forma en la que los empleados realizan su trabajo.

2.2.1. Definición de variables

Conceptual

a.- Talento Humano

“Es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación recompensas y evaluación de desempeño”²¹.

b.- Desempeño laboral:

“El desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población; en el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. Por tanto, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios de salud”²³.

Definición operacional:

a.- Talento Humano:

Se trabajó con las siguientes dimensiones:

Actitudes: “Una definición clásica de actitud es la establecida por Allport, que la consideraba un estado de disposición mental y nerviosa, organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo directo dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones (Allport, 1935, en Martin-Baro, 1988)”.

Habilidades: “Algunos autores como Danilov y Skatkin, consideran la habilidad como un concepto pedagógico extraordinariamente complejo y amplio: es la capacidad adquirida por el hombre de utilizar creadoramente los

conocimientos y hábitos, tanto durante el proceso de actividad teórica como práctica”.

Motivación: significa ‘causa del movimiento’. La motivación puede definirse como «el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo». Otros autores definen la motivación como «la raíz dinámica del comportamiento»; es decir, «los factores o determinantes internos que incitan a una acción». La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta.

Conocimientos: “El estudio del conocimiento humano ha sido objeto fundamental de la filosofía y la epistemología desde la época de los griegos, pero en los últimos años se le ha prestado mucha atención por parte de los teóricos en el área gerencial. En la literatura gerencial, no se define el conocimiento desde el punto de vista filosófico, sino más bien desde el punto de vista pragmático. Autores como Muñoz y Riverola (2003:6) definen el conocimiento como la capacidad para resolver un determinado conjunto de problemas. Alavi y Leidner (2003:19) definen el conocimiento como la información que el individuo posee en su mente, personalizada y subjetiva, relacionada con hechos, procedimientos, conceptos, interpretaciones, ideas, observaciones, juicios y elementos que pueden ser o no útiles, precisos o estructurales”²².

Desempeño Laboral:

Se trabajó con las siguientes dimensiones:

Metas: Según La forucade: “La etapa del proceso educativo que tiene como finalidad comprobar, de manera sistemática, en qué medida se ha logrado los objetivos propuestos con antelación.”

“Meta es un término con el que se le conoce a los objetivos o propósitos que por lo general una persona se plantea en la vida cotidiana. Cuando el componente de un organismo cualquiera cumple con todos los parámetros establecidos de la tarea, obtendrá el resultado de su ejecución o meta. Las metas pueden ser a su vez una herramienta para aquellos procesos en los que se persigue la elaboración

de un producto, la obtención de un conocimiento o el cumplimiento de una expectativa, veamos:

En un área de trabajo, es necesario trazar un rumbo, cuyos objetivos serán el producto final o plan de prestación de servicio determinado por la empresa. Además de un sistema jerárquico, también para los empleados es diseñado un programa de metas, en el que por medio de incentivos, penitencias o bonos, se ven atraídos por el propósito de cumplir la meta colocada por el jefe o supervisor.

En los estudios, de cualquier nivel, la persona esquematiza los conocimientos obtenidos en el aula o laboratorio, los combina con los obtenidos de la reseña bibliográfica y establece un tiempo y condiciones de aprendizaje. Cumplirá con su meta cuando se sienta preparado para la evaluación que le harán sus facilitadores o profesores.

En muchos aspectos de la vida cotidiana, las personas tienen expectativas, cuestiones que quieren tener, adquirir o lograr, pero para esto deben reunir requisitos o condiciones que por lo general no están a la mano, por lo que es necesario hacer una función como por ejemplo reunir dinero o hacer dieta para cumplir la meta que sería comprar el carro o entrar en un pantalón viejo.

Compromisos: son las competencias que se evalúan de un servidor. Son características personales que se traducen en comportamientos visibles para el desempeño laboral exitoso. Involucra de forma integrada el conocimiento, las habilidades y las actitudes [...] La oficina de recursos humanos de cada entidad deben previamente acreditar sus capacidades para realizar la evaluación de compromisos de los servidores a su cargo”²⁸..

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Talento Humano	Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> - Alcanzar metas - Asumir riesgos - Logros
	Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - capacidad del conocimiento - crear - innovar
	Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Lecciones aprendidas

		<ul style="list-style-type: none"> - Ideas propuestas - Productos de información
	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Productividad laboral - Incentivos - Participación Laboral.
Variable 2 desempeño laboral	Evaluación de metas	<ul style="list-style-type: none"> - Metas individuales. - Metas grupales.
	Evaluación de compromisos	<ul style="list-style-type: none"> - Compromisos específicos. - Compromisos transversales.

2.3. Población y muestra

Población: La población elegible estuvo constituida por 45 trabajadores del Hospital José Soto Cadenillas-Chota 2018, cuyas características son las siguientes:

- Son de ambos sexos,
- Proceden de diferentes lugares del país,
- Pertenecen al grupo profesional de trabajadores
- Sus edades fluctúan entre 20 a 60 años de edad.

Para una mejor apreciación se presenta la siguiente tabla.

Tabla N°01 Población muestra por edades

Edad	N°	Porcentaje
20-29	05	11
30-59	34	76
60 a mas	06	13
Total	45	100%

Fuente: encuesta aplicada al personal del servicio de emergencia. Junio 2018

Tabla N° 02 población por sexo

Sexo	N°	Porcentaje
Femenino	23	51
Masculino	22	49
Total	45	100%

Fuente: encuesta aplicada al personal del servicio de emergencia. Junio 2018

Por ser una población pequeña y fácil de trabajarla, ésta también jugó el papel de muestra.

2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica de recolección de datos se utilizó la técnica de campo a través de la encuesta que constó de un cuestionario compuesto por las dos variables: variable uno Talento Humano conformada por 20 ítems y la variable dos el desempeño laboral que cuenta por 25 ítems ambas se miden por la escala de liker: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre, siempre. Nuestra investigación correlacional el cual nos ha permitido recopilar datos mediante un cuestionario validados por sus respectivos autores y adaptados a nuestra realidad.

2.5. Métodos de análisis de datos:

Como instrumento consta de un cuestionario, que permitirá la recolección de la información, suficiente para desarrollo de la variable que es Talento Humano el cual consta de 20 ítems o preguntas adaptado por Ramírez y Álvarez (2015), la cual fue aplicado a los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital José Soto Cadenillas. Asimismo, para el desarrollo de la otra variable, que es Desempeño Laboral también se utilizó una encuesta, que fue aplicada a la misma población y consta de 25 ítems o preguntas basados en SERVQUAL. “Es una herramienta de escala multidimensional diseñada y validada para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector Educación, Salud, etc. desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry (1988). Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio y la brecha existente entre ambas un indicador para mejorar. Para ello se recopiló los datos de manera directa teniendo en cuenta la muestra elegida, anónima”¹⁸.

2.5.1. **Validez:** “para la validez del instrumento se usó de la técnica de validación por expertos, la misma que se validó la intencionalidad del estudio con respecto a

los ítems que posee el cuestionario. **Los maestros de la Universidad César Vallejo fueron los llamados a realizar este análisis”.**

2.5.2 Confiabilidad. “Los instrumentos de toma de datos se probaron previamente mediante una prueba piloto de 25 personas evaluadas. La confiabilidad se ha desarrollado a través del Alfa de Cronbach, aplicada estadísticamente en el programa SPSS, obteniéndose **0.837**, lo cual estos datos hacen que los instrumentos sean confiables”.

2.5. Métodos de análisis de datos. En la investigación se utilizó como herramienta el programa de Excell, que nos permitió realizar cuadros estadísticos, para el análisis estadístico y de correlación **de Pearson** se utilizó el IBM SPSS STATISTICS V. 22 for Windows, cuyos resultados nos ayudaron en la discusión.

Los datos obtenidos fueron presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlo e interpretarlos considerando el marco teórico. Para el contraste de hipótesis se usó la prueba Correlación de Pearson.

2.6. Aspectos éticos

La investigación cuantitativa se fundamentó en criterios que tiene como objeto asegurar la calidad y objetividad de la investigación, considerándose los siguientes criterios:

a) Rigor Ético: En relación a la ética: se tuvo en cuenta los siguientes principios éticos que asegurarán la validación del trabajo de investigación:

“**Autonomía.** La participación es de carácter voluntario, para garantizar que cualquier participante podrá negarse a realizarlo o retirarse en cualquier momento, si considerase que cualquiera de sus derechos pudiera verse amenazado. En este trabajo de investigación los usuarios del servicio de salud tomarán la decisión de participar o no en la investigación, los mismos quienes firmarán un consentimiento Informado.

No maleficencia. Principio de la bioética que afirma el deber de no hacer a los demás algo que no desean; así mismo es simplemente abstenerse intencionalmente de acciones que pueden causar daño. En la investigación se

tendrá en cuenta los beneficios, puesto que en este estudio no hay riesgo de hacer daño a la persona ya que solo se busca obtener información, mas no realizar experimentos en dicha población en estudio.

Justicia: La población (universo) se elegirá de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión, por lo cual todos usuarios tienen misma posibilidad de ser elegidos.

Beneficencia: El presente trabajo de investigación beneficiará a los usuarios del centro de salud ya que al contar con información sobre el tema los encargados del manejo de dicho centro de salud podrán tomar medidas para corregir y reforzar algunas acciones. Además esta investigación servirá de guía para el desarrollo de otros estudios en el futuro”²⁴.

B) Rigor Científico:

Confidencialidad: Considerando este principio, se mantuvo en reserva la información brindada por los participantes, la cual no fue accesible a otras personas que no sean las investigadoras, así como también se mantuvo su anonimato

Confidencialidad y anonimato: La confidencialidad según el diccionario ingles longman (2008), la confidencialidad se refiere a:

“una situación en la que se confía que alguien no dirá un secreto o información privada a nadie más”.

En el diccionario de la Real Academia Española (2002), por su parte, la confidencialidad es definida como la cualidad de ser confidencial, la cual refiere a lo “que se hace o se dice en confianza o con seguridad recíproca entre dos o más personas”.

El anonimato: refiere a las situaciones en que “las personas no saben quién eres o cuál es tu nombre”.

El anonimato refiere a la actualidad de ser anónimo, es el “secreto del autor que oculta su nombre”.

En la literatura sobre ética, la confidencialidad está asociada al concepto de privacidad.

Según Wiles et al. (2006), este último “es nodal en la sociedad moderna contemporánea y se funda en la creencia de que los individuos tienen derecho a mantener sus asuntos en la esfera de lo privado. Sin embargo, siguiendo a Bulner (2002), en nuestras sociedades de la información el respeto a este derecho no es automático. Asegurar la confidencialidad significa que lo que se ha discutido no será “repetido, o por lo menos, no sin permiso” (Wiles et al., 2006: 2)”⁷.

Para lograr la anonimización, “las ubicaciones de los individuos y lugares, y las identidades de los sujetos, los grupos e instituciones deben protegerse tanto en los resultados publicados como en la forma en que se recolecta y archiva el material empírico. Para ello la información debe ser recogida de manera anonimizada, en otras palabras, debe registrarse y archivarse de manera tal que los individuos y organizaciones a los que se refiere no pueden ser reconocidos por personas ajenas a la investigación”⁸.

Credibilidad u objetividad: refiere al valor de la verdad, se consideró durante todo el proceso de investigación, para la confianza de la información que se obtuvo durante la aplicación de los instrumentos a los sujetos de estudio. Se logró a través de las observaciones y conversaciones con los participantes del estudio y recolectando la información que produjo hallazgos reconocidos por los informantes como una verdadera aproximación sobre lo que ellos piensan y sienten.

Confirmabilidad: Este criterio se refiere que se puede afirmar la verdad a certeza de una cosa y la neutralidad de la interpretación o análisis de la información, que se logra cuando otro (s) investigador (es) puede seguir «la pista» al investigador original y llegar a hallazgos similares. En nuestra investigación se transmitió la objetividad y neutralidad de la información recolectada, dejando de lado a los prejuicios de los investigadores.

Audibilidad: Se describió detalladamente los procesos seguidos y la información recolectada que permitió que otro investigador pueda seguir la trayectoria a partir de las decisiones que se tomó en el presente trabajo.

III. RESULTADOS:

1.- Resultados descriptivos

Tabla Nro. 3 Talento Humano

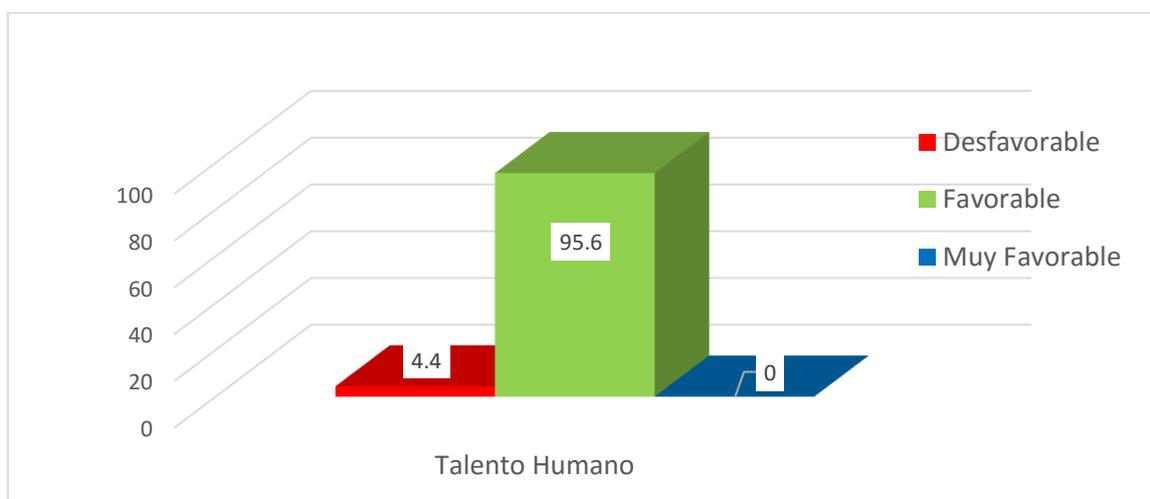
Descripción del Talento Humano De los Trabajadores Encuestados Del Servicio De Emergencia Del Hospital José Soto Cadenillas Chota. 2018.

Talento Humano	Nro.	%
Desfavorable	2	4.4
Favorable	43	95.6
Muy Favorable	0	0.0
Total	45	100.0

Fuente encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital

Fecha: 6 de mayo del 2018

Gráfico No. 01 el talento humano



Fuente: Tabla N° 03 – Elaboración propia – 2018

n: 45

Como se puede observar en la tabla y el gráfico correspondiente, del 100% de trabajadores que representan a 45 de ellos, el 95.6% equivalentes a 43 trabajadores del servicio de emergencia, el talento humano es favorable, 2

trabajadores del servicio de emergencia que representa el 4.4 % el talento humano es desfavorable y ningún trabajador tiene talento humano muy favorable con el 0 %, lo que implica que los trabajadores del servicio de emergencia poseen talento humano que les permite desarrollar y cumplir con sus funciones encomendadas trayendo como consecuencia brindar un buen servicio a los usuarios.

Tabla Nro. 4 Dimensiones de Talento Humano

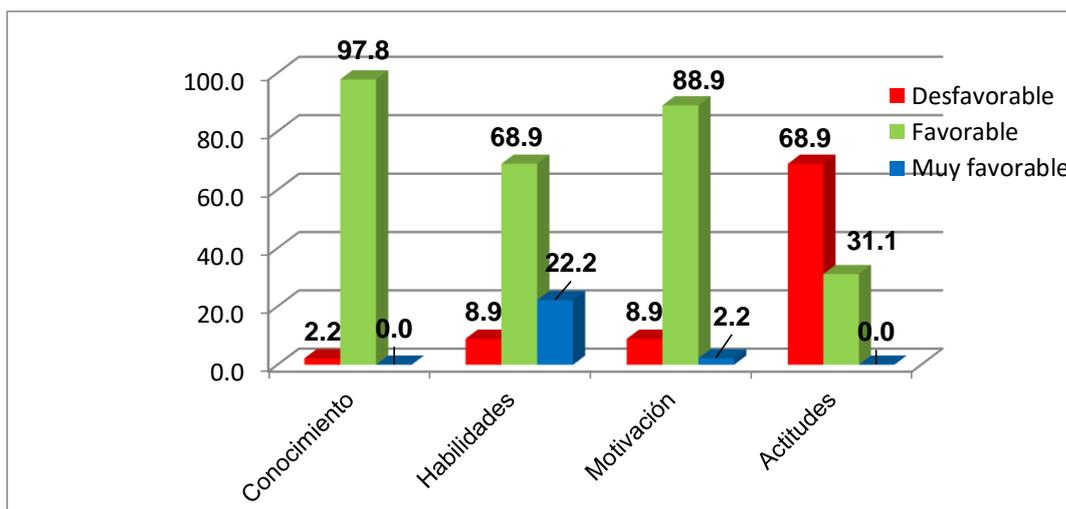
Descripción del Talento Humano y sus dimensiones De los Trabajadores Encuestados Del Servicio De Emergencia Del Hospital José Soto Cadenillas Chota. 2018

Dimensiones de Talento Humano	Conocimiento		Habilidades		Motivación		Actitudes	
	Nro	%	Nro	%	Nro	%	Nro	%
Desfavorable	1	2.2	4	8.9	4	8.9	31	68.9
Favorable	44	97.8	31	68.9	40	88.9	14	31.1
Muy Favorable	0	0.0	10	22.2	1	2.2	0	0.0
Total	45	100.0	45	100.0	45	100.0	45	100.0

Fuente encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital

Fecha: 6 de mayo del 2018

Gráfico No. 02 Dimensiones del Talento Humano



Fuente: Tabla N° 04 – Elaboración propia – 2018

n: 45

En la presente tabla y gráfico se muestra del 100% equivale a 45 trabajadores encuestados del servicio de emergencia : la dimensión de conocimiento del talento humano: el 97.8% pertenece al conocimiento favorable que equivale a 44 trabajadores encuestados ,el 2.2% de trabajadores tienen conocimiento desfavorable que equivale a un trabajador, y ningún trabajador representa al 0% es muy favorable ; por otro lado en la dimensión de habilidades de la variable del talento humano: el 68.9% representa a 31 trabajadores poseen habilidades favorable, y el 22,2% equivale a 10 trabajadores poseen habilidades Muy favorable y el 8.9% representa a 4 trabajadores que tienen habilidades desfavorables, en cuanto a la dimensión de motivación del talento humano, el 100% pertenece a 45 trabajadores de los cuales el 88.9% representa a 40 trabajadores tienen motivación favorable, el 2.2% representa a un trabajador teniendo motivación muy favorable, de igual modo; en la dimensión de actitudes de 45 trabajadores representa a 100 %, de ellos el 68.9% representa a 31 trabajadores poseen actitudes desfavorables, y 14 trabajadores representan al 31.1% actitudes favorables, y ningún trabajador tiene actitud favorable; lo que indica que los trabajadores encuestados del servicio de emergencia tienen un talento humano en sus respectivas dimensiones e un nivel adecuado para la atención del usuario excepción la dimensión de actitudes que está en la negativa para la atención del cliente.

Tabla Nro. 5 Talento Humano

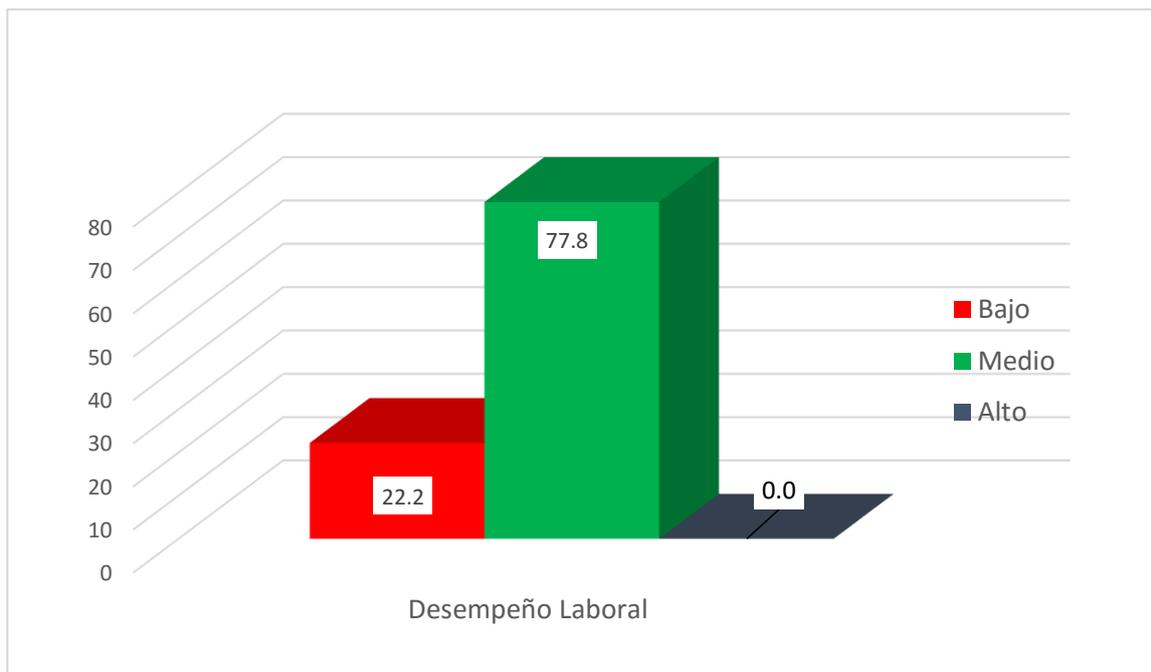
Descripción del desempeño laboral De los Trabajadores Encuestados Del Servicio De Emergencia Del Hospital José Soto Cadenillas Chota. 2018.

Tabla N° laboral.	Desempeño	Nro.	
Bajo		10	22.2
Medio		35	77.8
Alto		0	0.0
Total		45	100.0

Fuente encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital

Fecha: 6 de mayo del 2018

Grafico Nro. 3 Desempeño laboral en los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital "José Soto Cadenillas "Chota.



Fuente: Tabla N° 05 – Elaboración propia – 2018

n: 45

En el Tabla No.5 y el gráfico No.3 podemos observar , del 100% de trabajadores que representan a 45 de ellos, el 77.8% equivalentes a 35 trabajadores del servicio de emergencia, el desempeño laboral es medio, 10 trabajadores del servicio de emergencia que representa el 22.2 % el desempeño laboral es bajo y ningún trabajador tiene desempeño laboral es alto con el 0 %, lo que implica que los trabajadores del servicio de emergencia poseen desempeño laboral que les permite desarrollar y cumplir con sus funciones encomendadas trayendo como consecuencia brindar un nivel medio de atención a los usuarios.

Tabla Nro. 6 Dimensiones de desempeño laboral

Descripción de la variable desempeño laboral y sus dimensiones De los Trabajadores Encuestados Del Servicio De Emergencia Del Hospital José Soto Cadenillas Chota. 2018.

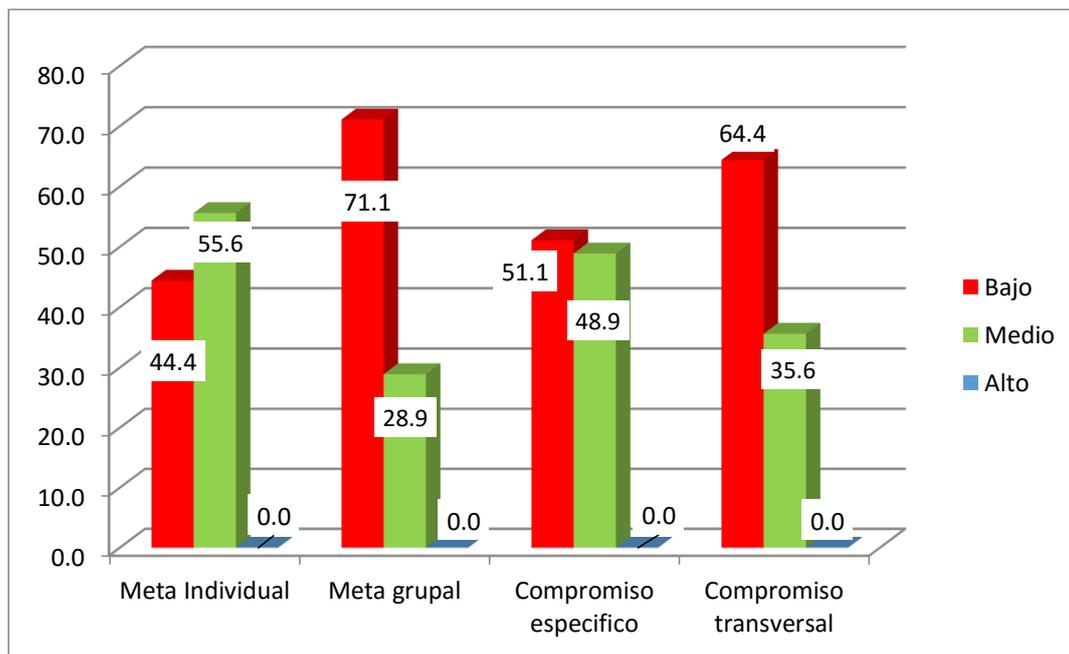
Dimensiones	Meta individual	Meta Grupal	Compromiso específico	Compromisos transversales
-------------	-----------------	-------------	-----------------------	---------------------------

de desempeño laboral	Nro.		%		Nro.		%	
Bajo	20	44.4	32	71.1	23	51.1	29	64.4
Medio	25	55.6	13	28.9	22	48.9	16	35.6
Alto	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	45	100.0	45	100.0	45	100.0	45	100.0

Fuente encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital

Fecha: 6 de mayo del 2018

Gráfico Nro. 4 Dimensiones de desempeño laboral



Fuente: Tabla N° 06 – Elaboración propia – 2018

n: 45

En la Tabla y Gráfico presente, se observa, de los 45 trabajadores encuestados que pertenece al 100 % el 55.6 % de los trabajadores del servicio de emergencia poseen desempeño laboral en la dimensión meta individual nivel medio, y el 71.1% la dimensión de meta grupal corresponde nivel Bajo, el 51.1% de la dimensión de compromiso específico posee nivel bajo y el 64.4% la dimensión compromiso transversal tiene un nivel bajo, lo cual ningún trabajador tiene nivel alto en ninguna dimensión con el 0% .

2.- Resultados correlacionales:

Contraste de la hipótesis:

Hipótesis general: No existe relación el talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital José soto Cadenillas- Chota año 2018.

- Prueba estadística; coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla Nro.07 **Correlaciones talento humano y desempeño laboral**

Correlaciones talento humano y desempeño laboral			
		Talento humano	Desempeño laboral
Talento humano	Correlación de Pearson	1	0.144
	Sig. (bilateral)		0.345
	N	45	45
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0.144	1
	Sig. (bilateral)	0.345	
	N	45	45

Fuente encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital

Fecha: 6 de mayo del 2018

En la tabla No 7. El resultado del coeficiente de correlación de Pearson es de **0.144** el cual indica que existe relación positiva leve entre las variables, cada variable es independientemente una de la otra.

Tabla Nro. 8 Correlación de las dimensiones del Desempeño Laboral.

Correlaciones de Desempeño Laboral					
		Meta individual	Meta Grupal	Compromiso específico	Compromiso transversal
Meta individual	Correlación de Pearson	1	0.274	0.249	
	Sig. (bilateral)		0.068	0.100	0.497
	N	45	45	45	45
Meta Grupal	Correlación de Pearson	0.274	1	,357*	-0.064
	Sig. (bilateral)	0.068		0.016	0.677
	N	45	45	45	45
Compromiso específico	Correlación de Pearson	0.249	,357*	1	0.202
	Sig. (bilateral)	0.100	0.016		0.183
	N	45	45	45	45
Compromiso transversal	Correlación de Pearson	0.104	-0.064	0.202	1
	Sig. (bilateral)	0.497	0.677	0.183	
	N	45	45	45	45

Fuente encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital

Fecha: 6 de mayo del 2018

Como se puede observar en la presente tabla la dimensión meta grupal tiene significativamente correlación con el compromiso específico que son dimensiones del desempeño laboral, y las demás dimensiones son independientemente una de la otra.

Tabla No.09 Correlación de las Talento Humano

Correlaciones de Talento Humano					
		Conocimiento	Habilidades	Motivación	Actitudes
Conocimiento	Correlación de Pearson	1	0.037	-0.031	0.101
	Sig. (bilateral)		0.809	0.841	0.508
	N	45	45	45	45
Habilidades	Correlación de Pearson	0.037	1	,302*	,366*
	Sig. (bilateral)	0.809		0.044	0.013
	N	45	45	45	45
Motivación	Correlación de Pearson	-0.031	,302*	1	-0.010
	Sig. (bilateral)	0.841	0.044		0.949
	N	45	45	45	45
Actitudes	Correlación de Pearson	0.101	,366*	-0.010	1
	Sig. (bilateral)	0.508	0.013	0.949	
	N	45	45	45	45

*. La correlación no es significativa

En la Tabla Nro. 9 se concluye que se observa una correlación menor que 0,5 por **lo tanto las dimensiones del talento humano son independientes** uno no depende de la otra.

IV. DISCUSIÓN:

Al analizar la tabla No 03 sobre la descripción del talento humano de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital “José Soto Cadenillas” chota, observamos que de 100% de los trabajadores encuestados, el mayor porcentaje se encuentra con el 95.5% el talento humano es favorable, luego el 4.4% de trabajadores pertenece a desfavorable y no hay ningún trabajador que posea talento humano muy favorable, todo esto se debe que cada trabajador del servicio de emergencia tiene talento humano para brindar atención al usuario a la misma determinará si fue favorable, desfavorable, y muy favorable.

Estos datos se pueden corroborar con estudios realizados por Castillo (2016) en su investigación encontrándose, de 100 trabajadores encuestados, el talento humano con un nivel muy favorable con el 86.6%, y el 13.4% de trabajadores con un nivel favorable y el 0% de trabajadores con nivel desfavorable, según estos estudios tiene un alto porcentaje de talento humano muy favorable, lo que no pasa en nuestra realidad que trabajadores en el servicio de emergencia con talento humano favorable ya que son diferentes realidades.

Alles (2007) refirió que “la gestión del talento humano involucra aspectos relacionados a sus capacidades o competencias laborales, al compromiso que pone en su labor y a la acción de ejecutar actividades; asimismo refiere que, cuando se habla de talento debe cumplirse con los tres aspectos mencionados y que dicha persona demuestra su talento expresado en su desempeño laboral, que es superior al promedio o al estándar de evaluación”.

Jericó (2008) sostuvo “el profesional con talento es un profesional comprometido que pone en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en un entorno y organización determinados. Asimismo mencionó que, el talento involucra conocimiento, capacidades, compromiso y acción; juntos proporcionan resultados excelentes. Refiere también que cuando hay en demasía rotación de buenos profesionales el talento desaparece abismalmente; por ello es de suma la identificación, captación, el desarrollo y la retención del talento.

Refiere también que, el talento es el recurso valioso pero a la vez escaso y normalmente es el peor gerenciado en razón de que el talento funciona solo si aquel talento decide aportar; si bien es cierto todas las personas tienen talento, pero no se tiene talento para todas las actividades; pues el talento valorado en la sociedad depende del momento histórico y de la cultura. Sostuvo además que un profesional talentoso logra resultados superiores, no obstante requiere que la entidad lo permita y que además la motive. Preciso también que cada una de las organizaciones requiere un tipo de talento, asimismo el profesional puede desarrollarse de manera más adecuada en un tipo de organización que en otros y en unos roles mejor que en otros. Finalmente refirió también que existen tipos de talentos, como el directivo, el comercial, el técnico y el operativo; cada tipo de talento requiere capacidades distintas, el personal o profesional puede que no logre resultados superiores en un entorno u organización no significa que pueda hacerlo en otra organización o puesto”.

En cuanto a la tabla No 04 se muestra del 100% equivale a 45 trabajadores encuestados del servicio de emergencia : la dimensión de conocimiento del talento humano: el 97.8% pertenece al conocimiento favorable que equivale a 44 trabajadores encuestados, el 2.2% de trabajadores tienen conocimiento desfavorable que equivale a un trabajador, y ningún trabajador representa al 0% es muy favorable ; por otro lado en la dimensión de habilidades de la variable del talento humano: el 68.9% representa a 31 trabajadores poseen habilidades favorable, y el 22,2% equivale a 10 trabajadores posen habilidades Muy favorable y el 8.9% representa a 4 trabajadores que tienen habilidades desfavorables, en cuanto a la dimensión de motivación del talento humano, el 100% pertenece a 45 trabajadores de las cuales el 88.9% representa a 40 trabajadores tienen motivación favorable, el 2.2% representa a un trabajador teniendo motivación muy favorable, de igual modo; en la dimensión de actitudes de 45 trabajadores representa a 100 %, de ellos el 68.9% representa a 31 trabajadores posen actitudes desfavorables, y 14 trabajadores representan al 31.1% actitudes favorables, y ningún trabajador tiene actitud favorable; lo que indica que los trabajadores encuestados del servicio de emergencia tienen un talento humano en sus respectivas dimensiones e un nivel adecuado para la atención del usuario

excepción la dimensión de actitudes que está en la negativa para la atención del cliente.

Resultados similares se encontraron por MARCILLO (2014) que “no se da la importancia debida al talento humano del servidor público, a sus conocimientos, habilidades y destrezas; asimismo concluye en que el servidor público no conoce los resultados de su evaluación de desempeño lo que no es aprovechado para mejorar el logro de los objetivos”.

Con respecto a las dimensiones del talento humano es muy importante determinar en los trabajadores encuestados del servicio de emergencia para cómo es que el trabajador está preparado, tiene el conocimiento, si es que cuenta con la habilidad suficiente y la actitud y la motivación son adecuados para brindar la atención al cliente, como se puede encontrar que la actitud de los trabajadores del servicio de emergencia no es la adecuada para la atención al usuario.

Actitudes: “Una definición clásica de actitud es la establecida por Allport, que la consideraba un estado de disposición mental y nerviosa, organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo directo dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones (Allport, 1935, en Martin-Baro, 1988).”

Habilidades: “Algunos autores como Danilov y Skatkin, consideran la habilidad como un concepto pedagógico extraordinariamente complejo y amplio: es la capacidad adquirida por el hombre de utilizar creadoramente los conocimientos y hábitos, tanto durante el proceso de actividad teórica como práctica”.

Motivación: significa ‘causa del movimiento’. La motivación puede definirse como «el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo». Otros autores definen la motivación como «la raíz dinámica del comportamiento»; es decir, «los factores o determinantes internos que incitan

a una acción». La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta.

Conocimientos: como. Alavi y Leidner (2003:19) definen el conocimiento como “la información que el individuo posee en su mente, personalizada y subjetiva, relacionada con hechos, procedimientos, conceptos, interpretaciones, ideas, observaciones, juicios y elementos que pueden ser o no útiles, precisos o estructurales”.

Al analizar la variable del desempeño laboral se encuentra , el 77.8% equivalentes a 35 trabajadores del servicio de emergencia, el desempeño laboral es medio, 10 trabajadores del servicio de emergencia que representa el 22.2 % el desempeño laboral es bajo y ningún trabajador tiene desempeño laboral es alto con el 0 %, lo que implica que los trabajadores del servicio de emergencia poseen desempeño laboral que les permite desarrollar y cumplir con sus funciones encomendadas trayendo como consecuencia brindar un nivel medio de atención a los usuarios, pero no de alta calidad.

Esto concuerda con Sánchez (2013) en su tesis de maestría “Desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión” cuyo objetivo fue el “evaluar el desempeño laboral del personal que ejerce docencia de una facultad en universidad del sector público. La investigación fue de diseño no experimental de tipo observacional, transversal; asimismo para medir la variable utilizó la técnica de la encuesta y su respectivo instrumento. La conclusión arribada fue que se tiene un desempeño laboral positivo del personal que ejercía la docencia universitaria”.

Por eso el desempeño laboral debe ser muy importante en un institución como es el caso del hospital José soto Cadenillas especialmente en el servicio de emergencia es la primera impresión que se observa durante la atención por parte de los trabajadores.

Según Chiavenato (2007), “define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los

objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Así como confirma García (2001) La importancia de la evaluación del desempeño radica en que permite a la administración de la empresa determinar cuán efectiva y eficiente está siendo la labor de los empleados en el logro de los objetivos y, por ende, el cumplimiento de la misión organizacional o si, por el contrario, se tiene problemas que requieren acciones de mejora” (p. 221).

En cuanto a las dimensiones del desempeño laboral se observa del 100 % de trabajadores encuestados, 45 trabajadores que pertenece al 100 % el 55.6 % de los trabajadores del servicio de emergencia poseen desempeño laboral en la dimensión meta individual nivel medio, y el 71.1% la dimensión de meta grupal corresponde nivel Bajo, el 51.1%de la dimensión de compromiso específico posee nivel bajo y el 64.4% la dimensión compromiso transversal tiene un nivel bajo, lo cual ningún trabajador tiene nivel alto en ninguna dimensión con el 0%. La mayoría de los trabajadores encuestados el desempeño laboral cumplen metas en forma individual cumplen objetivos en forma individual con un nivel adecuado lo que se esperaba que los trabajadores cumplan metas en forma individual y compromiso transversal en un nivel alto y así estar garantizando una atención de calidad

“Resulta lógico asumir que si las metas tienen la capacidad para dirigir la atención y el esfuerzo hacia el desempeño de grupo o individual, también tiene la capacidad para aumentar el compromiso con la dimensión a la cual se refiere. En consecuencia, una meta individual egocéntrica debería de mejorar el compromiso individual para maximizar el desempeño individual (i.e., orientación hacia el desempeño individual o de ODI, mientras que la meta de grupo debe aumentar el compromiso para maximizar el desempeño de grupo i.e., orientación hacia el desempeño grupal ODG). Desafortunadamente, no hay claridad sobre el efecto que puedan tener estas metas en la orientación del desempeño cuando se dan una tras otra. Los resultados del estudio de Crown & Rose indican que las metas individuales grupo céntricas y las metas grupales dadas en combinación aumenta el desempeño de grupo para tareas interdependientes. En realidad, esta

combinación de metas produjo un desempeño de grupo 36% mejor que el de grupo control y mucho mayor que el de otra combinación”²³.

“La capacidad para estimular el nivel más alto de compromiso tanto para el desempeño individual como grupal, unido a una orientación de desempeño grupal nominal, es importante para afectar el desempeño a través de estrategias cooperativas” (Crown & Rose).

Así mismo La Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR (2016) sostuvo que, “los factores de evaluación son asociados a metas y compromisos: Metas, que son los factores que evalúan el cumplimiento de logros y objetivos. Cuando son de carácter individual, se refieren al logro asignado a un servidor civil, mientras que cuando son de carácter grupal se refieren a aquellos objetivos asignados a todo un órgano, unidad orgánica o entidad”.

Compromisos, que son “las competencias que se evalúan de un servidor. Son características personales que se traducen en comportamientos visibles para el desempeño laboral exitoso. Involucra de forma integrada el conocimiento, las habilidades y las actitudes. La oficina de recursos humanos de cada entidad deben previamente acreditar sus capacidades para realizar la evaluación de compromisos de los servidores a su cargo”⁷.

“Asimismo sostuvo que la evaluación de las metas individuales está relacionada con la misión y función del puesto y son asignados individualmente, en tanto que las metas grupales están relacionadas con los objetivos del área a la que pertenece el servidor y son asignadas grupalmente a los servidores de la misma área. Las metas grupales son a su vez las metas individuales para servidores directivos. Las metas son modificadas por: (a) Cambios en el POI que afecten directamente las metas establecidas; (b) Cambio de puesto por razones de movilidad temporal o definitiva; y (c) Reasignación significativa de recursos

Finalmente sostuvo que la evaluación de compromisos son aspectos conductuales del servicio, se asignan en forma individual y están relacionados a la misión y función del puesto. Esta evaluación procede solo si la oficina de recursos humanos acredite ante SERVIR la capacidad técnica para hacerlo y,

adicionalmente para la evaluación de compromisos a directivos debe contar con la asistencia técnica de la gerencia de desarrollo de la gerencia pública de SERVIR. Los compromisos pueden ser de dos tipos: (a) transversales o generales, aplicables a todos los servidores civiles, sin tener en consideración el puesto que ocupen o la función que desempeñen; y (b) específicos, las que se encuentran directamente relacionadas al puesto de cada servidor civil evaluado.

En cuanto a la correlación del talento humano y el desempeño laboral, se afirma la hipótesis nula no existe relación entre el talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital José Soto Cadenillas chota, es decir las variables son independientemente una no depende de la otra.

Si $r > 0$ Hay correlación positiva: las dos variables se correlacionan en sentido directo. A valores altos de una le corresponden valores altos de la otra e igualmente con los valores bajos. Cuánto más próximo a +1 esté el coeficiente de correlación más patente será esta covariación. Si $r = 1$ hablaremos de correlación¹⁸.

Lo que no coincide con el trabajo encontrado de Ascencios, (2016), En Su Investigación Titulada: “Gestión del Talento Humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue”, la correlación es positiva: “Existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral. Se comprobó a través de la prueba de hipótesis obteniéndose el coeficiente de correlación de 0.642 y un valor de significancia de 0.000 lo cual nos permite concluir que hay una relación positiva moderada y significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral (Rho = 0.642, $p < 0.05$)”.

De igual manera lo confirma FERNANDEZ, (2016). Tesis para obtener el grado de licenciado en administración en la Universidad Peruana del Norte. En su trabajo Relación de la gestión del talento Humano con el desempeño laboral, lo cual se planteó tres objetivos: “determinar la relación de la gestión del talento humano con el logro de metas, determinar la relación con los conocimientos y habilidades y determinar la relación con los comportamientos en la empresa”, el estudio no experimental, transaccional de tipo correlacional concluye lo siguiente:

“Permitió establecer la relación significativa entre ambas variables de estudio con un coeficiente de correlación de Sorrsers igual 0.00 dado que la mayoría de dimensiones de la gestión del talento humano mostraron relación con el desempeño laboral. Por lo tanto las realidades de estudio son diferentes”¹⁶.

“No hay duda de que muchos trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha convertido en una preocupación para muchos gerentes. Tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo.

Todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productiva y el desempeño en el trabajo. Pero aquí nos detenemos para hacernos una pregunta: ¿Pueden las técnicas de administración del talento humano impactar realmente en los resultados de una compañía? La respuesta es un Si definitivo.

En el caso de una organización la productividad es el problema al que se enfrenta y el personal es una parte decisiva de la solución. Las técnicas de la administración de personal aplicadas tanto por los departamentos de administración de personal como los gerentes de línea y han tenido gran impacto en la productividad y el desempeño laboral.

Aun cuando los activos financieros, del equipamiento y de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados – el talento humano- tienen una importancia sumamente considerable. El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos”²⁵.

V. CONCLUSIONES:

1.- La presente investigación demuestra que no existe relación significativa entre talento humano con el desempeño laboral de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital José Soto Cadenillas", Chota-2018; siendo que el coeficiente de relación de Pearson de 1 representa que una variable es independiente de la otra, y se comprueba la hipótesis de negación: No existe relación el talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del servicio de emergencia.

2.- Se ha podido identificar el talento humano de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital José Soto Cadenillas-Chota, del 100% de trabajadores que representan a 45 de ellos, el 95.6% equivalentes a 43 trabajadores del servicio de emergencia, el talento humano es favorable, 2 trabajadores del servicio de emergencia que representa el 4.4 % el talento humano es desfavorable y ningún trabajador tiene talento humano muy favorable con el 0 %,

3.- Estadísticamente se ha podido conocer el desempeño laboral de los trabajadores de emergencia del Hospital José Soto Cadenillas Chota-2018, del 100% de trabajadores que representan a 45 de ellos, el 77.8% equivalentes a 35 trabajadores del servicio de emergencia, el desempeño laboral están en un nivel medio, 10 trabajadores del servicio de emergencia que representa el 22.2 % el desempeño laboral están en nivel bajo y ningún trabajador se encuentra en un nivel alto.

VI. RECOMENDACIONES

1.- Al director del Hospital José Soto Cadenillas Chota Socializar y difundir los resultados obtenidos del talento humano y su relación con el desempeño laboral a los servidores públicos, y trabajadores del hospital José Soto Cadenillas Chota-2018. Que nos servirá para el desempeño laboral.

2.- A las diferentes universidades y a los docentes de las facultades de Ciencias de la Salud, que en las asignaturas de los planes de estudio, contemplen contenidos de administración de recursos humanos, talento humano, para que sus egresados cuenten con estas capacidades brindan calidad de atención al usuario.

3.- A la gestión actual mejorar las relaciones humanas, trabajos en equipo, implementar programas de capacitación continua para sensibilizar a los trabajadores para poder brindar una atención de calidad, autoayuda (coaching), liderazgo en el personal de salud con la finalidad de estimularlos a mejorar el rendimiento, productividad y el desempeño laboral (empatía).

4.- En el área de Calidad que exista un área de investigación en el hospital para futuras investigaciones, que sea capaz de profundizar temas gerenciales; administración en salud administración de recursos humanos de tal manera promover la motivación al trabajador, comodidad y preste las condiciones mínimas, además dar incentivos monetarios y no monetarios para que de esta manera se pueda apreciar mejor desempeño laboral del trabajador.

VII. REFERENCIAS

1. Celestino, A. tesis para optar el grado de magister "Gestión del Talento Humano y desempeño laboral "Lima, Perú UCV; 2016(Sitio en internet) disponible en repositorio. UCV. Edu.pe/bitstream/handle/UVC/5314/Ascencios _TC.pdf?sequence=18&isAllwed=y.
2. Chiavenato, I, (2009).Gestión del Talento Humano Tercera Edición. El capital humano de las organizaciones.
3. Cerquin, Roncal. J. (2017) tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Cajamarca, Lima, 2017 (sitio en internet) disponible, repositorio.UNP.edu.pe/bitstream/handle/11537/11883/Cerquin%Cortez%20silverio.
4. Del castillo, A. Tesis para optar el grado de maestra en Gestión Pública, chaclacayo.2016.UCV/8939/Del %20 castillo-May.pdf.
5. Inca, A. (2015) tesis para optar título profesional de licenciado en Administración, Andahuaylas, Apurímac, Perú; 2015 (sitio en internet) disponible en:unajma.edu.pe/.../22-2015-EPAE%20ALLCAHUAMAN gestión %20.
6. Frederick, T. (1903) trabajo publicado Shop Managemet los principios de la administración científica .Estados Unidos (1903). (Sitio en internet) disponible, https://es.wikipedia.org/wiki/Frederick_Winlan_Taylor.
7. Tamayo, M, (2005) Metodología formal de la investigación científica. México: editorial Lima.

8. Dolán,S;Cabrera,R.,Jackson, S.(2003).Mc Graw-Hill, Gestión de los Recursos Humanos :preparando profesionales del Siglo XXI. 10ava edición.2003.
9. Saldarriaga,J,(2007),La globalización y competitividad de las empresas familiares: una aproximación teórica En:mercatura.vol.1.Medillum-2007.
- 10.Velásquez. F, (2002), escuelas e interpretaciones del pensamiento administrativo. En; estudios gerenciales. Universidad Icesi, (2002).
- 11.Vásquez. A, Lara .J, (2009) gestión del talento humano, Venezuela 2009.
12. Decreto legislativo No 1023, creación del servicio civil.
- 13.Foro económico mundial. Reporte global de competitividad 2016-2017.Ginebra .2016.Recuperado de <http://bit.ly/2ekfCO5>.
- 14.Chiavenato, I. (2009).gestión del talento.3ª.Edición .México: Editorial Mcgrall Hill. Recuperado de <http://bit.ly/1NW5fKw>.
- 15.Álvarez de Zayas, C. M. (1999). La escuela en la vida. La Habana. Editorial Pueblo y Educación.
- 16.Arias Galicia, L. Fernando, (2010) Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño. Quinta Edición, Editorial Trillas de C. V.
- 17.Brito Fernández, Héctor (1987) Relaciones Humanas y Desarrollo de Personal. Tercera Edición.
- 18.Chiavenato, I., (2002). Gestión De Talento Humano
- 19.Chiavenato, I., (2008). Gestión De Talento Humano Tercera Edición. El Capital Humano de las Organizaciones.

20. Chiavenato, I., (2011). Recursos Humanos El Capital Humano De Las Organizaciones: Novena Edición. México: MC GRAW HILL.
21. Chiavenato Idalberto Administración De Recursos Humanos. Edic. Popular 2001.
22. Chiavenato Idalberto Talento Humano Edic. Popular (2000)
23. Chiavenato Idalberto Recursos Humanos Edición Popular (2007).
24. Quintana García, Cristina (2006). "Gestión del conocimiento y calidad total.
25. Robbins, Stephen P. Comportamiento Organizacional. Decima Edición Editorial Pearson Educación. México, 2004
26. Robbins y Timothy A. Judge Comportamiento Organizacional, 15va Edición (2014).
27. Fabián C. (2015) Modelo de gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de las empresas de corporación el rosado en el centro comercial paseo shopping Babahoyo-Canadá. (Sitio en internet) disponible en despace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1747/1/f-utb-cepos-mae-000011.pdf.
28. Sánchez, G. (2013). Desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013- I. Tesis de maestría.
29. Marcillo, M. (2014). Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados de sur de Manabí. Tesis de doctorado.
30. Pardo, C. y Diaz, O. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C. Artículo de reflexión.

ANEXOS:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, acepto participar en la investigación titulada **“Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral en el servicio de emergencia del Hospital José Soto Cadenillas**. Chota 2018. Declaro que fui informado (a) respecto a los siguientes aspectos:

- ✓ Mi participación será voluntaria y conozco que soy una persona importante para realizar la presente investigación.
- ✓ Concuero con la utilización de los datos de mi entrevista que serán solo para fines de la investigación.
- ✓ Las informaciones obtenidas serán tratadas bajo absoluto sigilo, anonimato, y fielmente relatadas por las investigadoras.
- ✓ En cualquier momento podré desistir de participar en la investigación, no sufriendo ningún tipo de sanción o perjuicio como consecuencia de este acto.
- ✓ Las investigadoras estarán disponibles para cualquier aclaración que sea necesaria, respecto a la investigación durante la realización de la misma.

Chota,.....de.....del 2018

Firma de la entrevistadora

Firma de la entrevistadora

Firma del entrevistado(a)

ENCUESTA

Cuestionario para evaluar “El Talento Humano” en los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital José Soto cadenillas de Chota - 2018.

Instrucciones para el llenado del cuestionario

Estimado (a) lea atentamente cada pregunta, valore y elija una de las posibles categorías de respuesta que van del 1 al 5 considerando que sus respuestas son totalmente confidenciales, agradecemos su participación.

Datos Generales:

Edad:

Sexo:

Tiempo de servicio:

Condición Laboral

Profesión:

Nunca (1) casi nunca (2) a veces (3) Siempre (4) Casi siempre (5)

N°	ITEM	1	2	3	4	5
1	Después de la labor que realiza, identifica usted las lecciones aprendidas.					
2	Comparte sus conocimientos con sus compañeros, para realizar su labor de una manera más eficiente.					
3	Le toman en cuenta cuando da opiniones o ideas positivas para el desarrollo de la entidad.					
4	Trabaja efectivamente con ideas propuestas dadas por sus compañeros.					
5	Se cumplen con informar debidamente a los usuarios.					
6	Se siente con amplio conocimientos sobre la labor que realiza en su entidad.					
7	La labor que realiza le permite desarrollar sus capacidades.					
8	Está capacitado para identificarse con el equipo de trabajo.					
9	Propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas para mejorar su labor.					

10	Sugiere hacer mejoras de innovación para la entidad donde labora.					
11	Su productividad laboral es reconocida con el sueldo que usted percibe.					
12	Cree usted que debería reconocerse el trabajo realizado de acuerdo a su productividad.					
13	Su participación laboral y comunicación con sus superiores es constante.					
14	Se logra una buena participación laboral con todos sus compañeros de trabajo.					
15	Cree usted que deberían darles incentivos de acuerdo a la labor que realiza					
16	Alcanza las metas propuestas en la labor que realiza.					
17	Se mantiene estable en sus metas de la labor encomendada.					
18	Asume usted los riesgos en su trabajo.					
19	Puede responsabilizarse de las malas decisiones que toma.					
20	Cree usted que alcanza a realizar sus logros en su labor.					

ENCUESTA

Cuestionario para evaluar “El Desempeño laboral” en los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital José Soto cadenillas de Chota - 2018.

Instrucciones para el llenado del cuestionario

Estimado (a) lea atentamente cada pregunta, valore y elija una de las posibles categorías de respuesta que van del 1 al 5 considerando que sus respuestas son totalmente confidenciales, agradecemos su participación.

Datos Generales:

Edad:

Sexo:

Tiempo de servicio:

Condición Laboral

Profesión:

Nunca (1) casi nunca (2) a veces (3) Siempre (4) Casi siempre (5)

N o	Items	5	4	3	2	1
Dimensión: Evaluación de metas						
1	Se cumple las funciones del puesto que le asignaron.					
2	Se logran las metas que le asignaron.					
3	Se cumple oportunamente las funciones encomendadas					
4	Se cumple de manera adecuada las funciones encomendadas					
5	Hay una mejora de resultados sobre sus funciones del puesto como consecuencia de su capacitación efectuada					
6	Se reconoce de manera inmediata las funciones que influye de manera sustancial hacia el logro de las metas individuales					
7	Se reconoce y se cumple las metas trazadas en la unidad.					

8	Considera que cumple sus funciones y/o metas en ausencia de la metas de la unidad.						
9	Se cumple las normas de la institución						
10	Se demuestra su espíritu de compromiso y colaboración para la consecución de metas individuales.						
11	Se identifica de manera inmediata las funciones que influye de manera sustancial hacia el logro de las metas grupales						
12	Se integra al equipo de trabajo, muestra su espíritu de compromiso y colaboración para la consecución de metas de la unidad.						
Dimensión : Evaluación de compromisos							
13	Demuestra responsabilidad con los trabajos que se le asignan						
14	Se hace uso de sus conocimientos de formación académica la misma que se reflejan en su trabajo (compromiso de conocimiento intelectual)						
15	Se hace uso de sus conocimientos de experiencia laboral la misma que se reflejan en su trabajo (compromiso de conocimiento laboral)						
16	Demuestra sus habilidades personales de capacidad de diagnóstico, de liderazgo y pensamiento estratégico reflejadas en su trabajo						
17	Muestra su buena predisposición sobre las funciones que le encomiendan						
18	Muestra su predisposición en mejorar su comportamiento						
19	Realiza sus funciones asignadas sin necesidad de supervisión						

20	Demuestra sus habilidades grupales sobre la integración social, solución de conflictos y poder de influencia que posee en la unidad					
21	Hay coordinación, comunicación efectiva, confianza y compromisos entre las áreas administrativas para la consecución del cumplimiento de las metas de la unidad					
22	Muestra su disposición en cumplir nuevos retos					
23	Se guarda la confiabilidad y discreción que se le encomienda en la institución					
24	Demuestra sus habilidades interpersonales sobre la motivación, la comunicación, la imparcialidad e inteligencia emocional en su trabajo					
25	Reacciona de manera adecuada ante acciones o circunstancias no deseadas					

✓ Validación de los instrumentos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	45	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	45	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.822	45

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	45	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	45	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.718	20

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	45	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	45	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.837	25

- ✓ Matriz de Consistencia.
- ✓ Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ.
- ✓ Otras evidencias.

PLAN DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

TÍTULO: "TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
"JOSÉ SOTO CADENILLAS"- CHOTA, 2018.

DATOS DEL EXPERTO:

APELLIDOS Y NOMBRES: Roberto Fernandez Rodriguez
DNI: 27382546

DIRECCIÓN DOMICILIARIA: Jr. Adrians Novoa # 678

CELULAR: 976940394, TELÉFONO: , EMAIL: rfernandezro@hotmail.com

ESTUDIOS REALIZADOS E INSTITUCIONES SUPERIORES:

A. BACHILLERATO: I.G.V (Universidad Inca Garcilaso de la Vega)

B. LICENCIATURA: Pedro Ruiz Gallo - Lambayeque

C. MAESTRÍA: U.C.V (Universidad César Vallejo)

D. DOCTORADO:

E. OTROS ESTUDIOS:

INSTITUCIÓN (ES) DE TRABAJO:

Chota, 05 mayo de 2018.


Mg. Roberto Fernandez Rodriguez
ABOGADO
REG. ICAL N° 4963
MGP 052 - 017086

FIRMA

DNI: 27382546

INFORME SOBRE EL JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Roberto Fernández Rodríguez
 1.2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Hospital "José Soto Cadenillas" - Chota.

Título de la tesis: Talento humano y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de Emergencia del Hospital "José soto Cadenillas"- chota, 2018.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																		✓				
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																			✓			
ACTUALIZACIÓN	Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																				✓		
ORGANIZACIÓN	Esta organizado en forma lógica																		✓				
SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos																		✓				
INTENCIONALIDAD	Es adecuado para evaluar los propósitos de la investigación																			✓			
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teórico científicos.																			✓			
COHERENCIA	Entre las variables, indicadores e ítems.																			✓			
METODOLOGÍA	Las variables responde al propósito de la investigación																				✓		
PERTINENCIA	El Instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.																			✓			
TOTAL																					225	450	170
		886.																					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Los instrumentos son suficientes para aplicarlo a la encuesta

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN.

88.6%

LUGAR Y FECHA: 05-05-18.

Roberto Fernández Rodríguez
 Mg. Roberto Fernández Rodríguez
 ABOGADO
 REG. ICAL N° 4963
 MGP 052-017096
 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI 27382546.
 TELÉFONO 976910394.



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Luis Manuel, SUCLUPE QUEVEDO Asesor del curso de Desarrollo del Trabajo de Investigación y revisor de la tesis de las estudiantes Bachilleres del Programa de Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud Sede Chota: **Br. DIAZ CORONEL, María Itila** y **Br. BUSTAMANTE VASQUEZ, Zoraida**, titulada **Talento humano y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital "José Soto Cadenillas"- Chota, 2018.**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 18%. Verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El manuscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 07 de Agosto del 2018



.....
Dr. LUIS MANUEL SUCLUPE QUEVEDO
Docente asesor de tesis
DNI: 17401905



AUTOTIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN
FREPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Código : F08.PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 2

Yo María Itila Díaz Coronel identificado con DNI 40773631 egresado de la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo(X), No autorizo () la divulgación y comunicación Pública de mi trabajo de investigación titulado **TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL "JOSÉ SOTO CADENILLAS "- CHOTA, 2018;** en el Repositorio Institucional de la UCV(<http://repositorio.ucv.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 40773631

FECHA:

14 agosto del 2018

Elaboró	Dirección de investigación	Revisó	Representante de la dirección/ Vicerrectorado de investigación y calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

	AUTOTIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN FREPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08.PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 2
---	---	---

Yo Zoraida Bustamante Vásquez identificado con DNI 417442842 egresado de la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo(X), No autorizo () la divulgación y comunicación Pública de mi trabajo de investigación titulado **TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL "JOSÉ SOTO CADENILLAS "- CHOTA, 2018;** en el Repositorio Institucional de la UCV(<http://repositorio.ucv.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 17442842

FECHA:

14 agosto del 2018

Elaboró	Dirección de investigación	Revisó	Representante de la dirección/ Vicerrectorado de investigación y calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------