



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión del talento humano y satisfacción laboral del
personal de enfermería en un hospital de Pimentel

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

AUTORA:

Br. Tafur Sanchez, Jessica Massiel (ORCID: 0000-0002-0282-0374)

ASESORA:

Dra. Rivera Castañeda Patricia Margarita (ORCID: 0000-0003-3982-8801)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Con todo el amor del mundo para toda mi familia, por ser la fuente de inspiración en cada uno de mis retos y metas logradas y por siempre estar alentándome en estos momentos tan difíciles que estamos viviendo.

A mis cuñadas CECILIA y LAURA y a mis adorables sobrinos FRANK, BRYAN Y ARIANITA, por su apoyo incondicional emocionalmente y espiritualmente.

Agradecimiento

A Dios por iluminarme y protegerme en estos momentos tan difíciles por lo que venimos enfrentando todos los que estamos en primera línea.

Al Hospital LUIS HEYSEN por permitirme realizar mi investigación y a mis colegas, por su participación en la presente investigación a pesar de todo el agotamiento físico y/o emocional.

A nuestra profesora y asesora Dra. Patricia Rivera Castañeda por su apoyo en todo momento en la presente investigación

Índice de Contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice tablas	v
Índice de Gráficos	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I.- INTRODUCCIÓN	1
II.- MARCO TEÓRICO	6
III.- METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	23
3.5. Procedimientos.....	23
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV.- RESULTADOS	25
V.- DISCUSIÓN.....	39
VI.- CONCLUSIONES	44
VII.- RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	57
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables.....	58
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	60
Anexo 3: Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos.	69
Anexo 4: Matriz de consistencia	91
Anexo 5: Resultados	93
Anexo 6: Autorización del Desarrollo de la Investigación.....	106
Anexo 7: Declaratoria de Originalidad del autor	107
Anexo 8: Declaratoria de Autenticidad del asesor.....	108
Anexo 10: Acta de Sustentación	109
Anexo 11: Autorización de publicación en repositorio institucional	111

Índice de Tablas

Tabla 1: Distribución de frecuencias según la categoría planificación y políticas.....	25
Tabla 2: Distribución de frecuencias según la categoría organización.....	26
Tabla 3: Distribución de frecuencias según la categoría gestión del empleo	27
Tabla 4: Distribución de frecuencias según la categoría dirección.....	28
Tabla 5: Distribución de frecuencias según la categoría control	29
Tabla 6: Distribución de frecuencias de la variable gestión del talento humano	30
Tabla 7: Distribución de frecuencias según la categoría desempeño de tareas.....	31
Tabla 8: Distribución de frecuencias según la categoría beneficios laborales y/o remunerativos	32
Tabla 9: Distribución de frecuencia según la categoría físicas.....	33
Tabla 10: Distribución de frecuencias según la categoría desarrollo personal.....	34
Tabla 11: Distribución de frecuencias según la categoría políticas administrativas.....	35
Tabla 12: Distribución de frecuencias según la categoría relaciones con la autoridad.....	36
Tabla 13: Distribución de frecuencias según la variable satisfacción laboral	37
Tabla 14: Correlación entre gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de Pimentel 2020	38

Índice de Figuras

Figura 1. Resultados porcentuales para la categoría Planificación y Políticas.....	93
Figura 2. Resultados porcentuales para la categoría organización.....	94
Figura 3. Resultados porcentuales para la categoría Gestión del empleo.....	95
Figura 4. Resultados porcentuales para la categoría dirección.....	96
Figura 5. Resultados porcentuales para la categoría control	97
Figura 6. Resultados porcentuales para la variable Gestión del Talento humano	98
Figura 7. Resultados porcentuales para la categoría Desempeño de tareas.....	99
Figura 8. Resultados porcentuales para la categoría beneficios laborales y/o remunerativos	100
Figura 9. Resultados porcentuales para la categoría condiciones físicas	101
Figura 10. Resultados porcentuales para la categoría desarrollo personal	102
Figura 11. Resultados porcentuales para la categoría políticas administrativas	103
Figura 12. Resultados porcentuales para la categoría Relaciones con la autoridad	104
Figura 13. Resultados porcentuales para la variable Satisfacción laboral.....	105

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería, Hospital Heysen Pimentel, 2020. Fue una investigación cuantitativa tipo transversal, correlacional, descriptivo explicativo. La muestra estuvo conformada por todas las enfermeras del servicio de emergencia y UVI (52). Se utilizó como técnica para cada variable una encuesta y de instrumento un cuestionario, utilizado por Godoy (2016). La confiabilidad de acuerdo al coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0,888 y 0,813 para la variable gestión de recursos humanos y satisfacción laboral respectivamente. Los resultados referentes a la Gestión del talento humano, el 71,2% de los encuestados estuvo de acuerdo, Planificación y Políticas aplicadas por el hospital, un 59,6%; organización, el 76,9%; gestión del empleo, el 50%; dirección, el 51,9% y control, 48,1%. Respecto a la variable Satisfacción laboral, el 67,3% de acuerdo; desarrollo de tareas, 30,8% pocas veces de acuerdo; beneficios laborales y remuneraciones, 82,7% conforme; condiciones físicas, 86,6% de acuerdo; desarrollo personal, 65,4% pocas veces está de acuerdo; políticas administrativas, 34,6% pocas veces de acuerdo y relación con la autoridad, 90,3% de acuerdo. Se determinó, mediante la Prueba de correlación de Pearson, que existe una correlación directa muy fuerte ($\text{sig}=0,000$, $p < 0,05$; $r = 0,731$).

Palabras clave: Gestión, satisfacción laboral, emergencia, organización, dirección, control.

ABSTRACT

The research had the general objective of determining the relationship between the management of human talent and the job satisfaction of nursing personnel, Hospital II Luis Inchaústegui Heysen - Pimentel, 2020. It was a quantitative cross-sectional, correlational, descriptive explanatory study. The sample was made up of all the nurses from the emergency service and ICU (52). A survey was used as a technique for each variable and a questionnaire as an instrument, used by Godoy (2016). The reliability according to the Cronbach's alpha coefficient was 0.888 and 0.813 for the variable human resource management and job satisfaction, respectively. The results referring to the Management of human talent, 71.2% of the respondents agreed, Planning and Policies applied by the hospital, 59.6%; organization, 76.9%; employment management, 50%; management, 51.9% and control, 48.1%. Regarding the variable Job satisfaction, 67.3% agreed; task development, 30.8% rarely agree; labor benefits and remunerations, 82.7% agree; physical conditions, 86.6% agree; personal development, 65.4% rarely agree; administrative policies, 34.6% rarely agree and relationship with the authority, 90.3% agree. It was determined, using the Pearson Correlation Test, that there is a very strong direct correlation (sig = 0.000, $p < 0.05$; $r = 0.731$).

Keywords: Management, job satisfaction, emergency, organization, direction, control.