

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL
ASISTENCIAL DE SALUD, HOSPITAL DE
BARRANCA – CAJATAMBO, 2018.**

PRESENTADO POR:

JOSÉ ELVIS ÁVILA DEL VALLE

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE
SERVICIOS DE SALUD**

ASESOR:

Mg. Félix Gil Caro Soto

HUACHO - 2018

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL
DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE SALUD, HOSPITAL DE
BARRANCA – CAJATAMBO, 2018.**

JOSÉ ELVIS ÁVILA DEL VALLE

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Mg. Félix Gil Caro Soto

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
HUACHO
2018**



DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis docentes, a mi familia que siempre estuvo allí apoyándome, valorando el esfuerzo y dedicación de cada uno de ellos y para esa persona especial que siempre estuvo allí y fue parte importante en este logro.

José Elvis Ávila del Valle.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor(a) Mg Felix Gil Caro Soto, por brindarme sus experiencias para culminar con éxito la presente investigación. Asimismo, mi agradecimiento a las autoridades de la Alta Dirección de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, por buscar la mejora continua de la calidad académica.



José Elvis Ávila del Valle.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	5
1.5 Delimitaciones del estudio	6
1.6 Viabilidad del estudio	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.1.1 Investigaciones internacionales	7
2.1.2 Investigaciones nacionales	10
2.2 Bases teóricas	12
2.3 Definición de términos básicos	35
2.4 Hipótesis de investigación	37
2.4.1 Hipótesis general	37
2.4.2 Hipótesis específicas	37
2.5 Operacionalización de las variables	38
CAPÍTULO III	39
METODOLOGÍA	39
3.1 Diseño metodológico	39
3.2 Población y muestra	39
3.2.1 Población	39
3.2.2 Muestra	40

3.3	Técnicas de recolección de datos	40
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	41
CAPÍTULO IV		42
RESULTADOS		42
4.1	Análisis de resultados	42
4.2	Contrastación de hipótesis	53
CAPÍTULO V		59
DISCUSIÓN		59
5.1	Discusión de resultados	59
CAPÍTULO VI		61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		61
6.1	Conclusiones	61
6.2	Recomendaciones	62
REFERENCIAS		64
7.1	Fuentes bibliográficas	64
7.2	Fuentes electrónicas	64
ANEXOS		67



RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar de que manera la gestión del talento humano se relaciona con la satisfacción laboral del personal asistencial de salud, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018. La presente investigación tiene como tipo de investigación transversal, correlacional causal; y de nivel descriptivo explicativo. La población fue 326 miembros del personal asistencial de salud, mientras que la muestra fue 176 miembros del personal asistencial de salud. Se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumento un cuestionario. La validación de los cuestionarios se realizó con la prueba estadística de Kaiser-Meyer-Olkin y la prueba de esfericidad de Bartlett. La confiabilidad se realizó a través del Alfa de Cronbach (0,919). Los resultados respecto a la Gestión del talento humano, el 46,5% de los encuestados manifestaron que no se realiza un adecuado proceso de reclutamiento de personal, el 48,3% manifestó no se evalúa el desempeño de sus trabajadores, el 39,8% menciona que el Hospital no les brinda un ambiente de trabajo seguro, el 49,9% manifestaron que el Hospital no se preocupa por tu desarrollo profesional. Respecto a la variable Satisfacción laboral, el 50% determino que no sienten que las políticas que maneja el Hospital son las adecuadas, el 47% manifestaron que no sienten que tienen logros importantes dentro del Hospital, el 37,5% manifestó que no se sienten cómodos con las responsabilidades que manejas en tu centro laboral. Se utilizó la Prueba Rho de Spearman. La investigación determinó que existe una correlación muy fuerte y muy significativa ($\rho = 0,000 < 0,05$; $r = 0,940$), por lo que se concluye la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal asistencial de salud, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

Palabras clave: Integración de personas, retención de personas, desarrollo de personas, evaluación de personas, factores higiénicos, y factores de motivación.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine how the management of human talent is related to the job satisfaction of health care personnel, Hospital de Barranca - Cajatambo, 2018. The present investigation has a cross-sectional, correlational causal type of research; and descriptive descriptive level. The population was 326 staff members health assistances, while the sample was 176 staff members health assistances. We used the survey technique and instrument a questionnaire. The validation of the questionnaires was carried out with the Kaiser-Meyer-Olkin statistical test and Bartlett's sphericity test. Reliability was performed through Cronbach's alpha (0.919). The results regarding Human Talent Management, 46.5% of the respondents stated that an adequate process of recruitment of personnel is not carried out, 48.3% said the performance of their workers is not evaluated, 39.8 % mentions that the Hospital does not provide a safe working environment, 49.9% said that the Hospital does not care about your professional development. Regarding the variable Job satisfaction, 50% determined that they do not feel that the policies managed by the Hospital are adequate, 47% stated that they do not feel that they have important achievements within the Hospital, 37.5% said they do not feel comfortable with the responsibilities that you handle in your workplace. The Spearman Rho Test was used. The investigation determined that there is a very strong and very significant correlation ($\rho = 0.000 < 0.05$, $r = 0.940$), which is why the management of human talent is significantly related to job satisfaction of health care personnel, Hospital of Barranca - Cajatambo, 2018.

Keywords: Integration of people, retention of people, development of people, evaluation of people, hygienic factors, and motivation factors.

INTRODUCCIÓN

En mundo globalizado y en constante cambio las instituciones buscan contar con nuevos requerimientos para conservar el talento de competitividad en límites de eficacia y eficiencia en cuanto a definir las políticas de gestión de talento humano. La dinámica de los hospitales en un mundo globalizado y en permanente cambio exige la definición de políticas de gestión del talento humano que estén acorde con las nuevas exigencias para mantener la capacidad competitiva en condiciones de eficiencia y eficacia.

Estudiar la satisfacción laboral es un punto de apoyo para conocer las actividades que se realizan en el hospital y que serviría para alcanzar la satisfacción laboral de su personal asistencial de salud, lo que constituye un resultado importante para el beneficio de la institución hospitalaria, éste es un indicador que ayudará a medir el nivel de eficacia, eficiencia y efectividad que haya podido alcanzar el Hospital de Barranca - Cajatambo, facilitando el despliegue de nuevas políticas y la toma de decisiones.

Es así, que la presente investigación tiene como objetivo general el determinar de que manera la gestión del talento humano se relaciona con la satisfacción laboral del personal asistencial de salud, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

El desarrollo de la investigación se inicia con el capítulo I, que contiene fundamentalmente la descripción de la realidad problemática, considerando a los aspectos que caracterizan a la gestión del talento humano y la satisfacción laboral; asimismo, contiene los problemas y objetivos de investigación y la justificación de la investigación. El capítulo II contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, hipótesis de investigación y operacionalización de variables. El capítulo III contiene la metodología de la investigación, su diseño metodológico, técnica e instrumento, población y muestra, y técnica de procesamiento de análisis de datos. El capítulo IV comprende el análisis de resultados y contrastación de hipótesis. El capítulo V contiene la discusión y finalmente el capítulo VI contiene las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El Hospital Barranca - Cajatambo SBS, como Unidad Ejecutora tiene jurisdicción territorial situada en la parte norte de la Dirección Regional de Salud de Lima Provincias (DIRESA), el hospital al ser de categoría II-2, administra los puestos, centros de salud y hospitales del Ministerio de Salud ubicados en la jurisdicción de las provincias de Barranca y Cajatambo.

(Hospital Barranca Cajatambo, s.f.) tiene como misión conducir, promover y brindar servicios de salud a la población a través de la atención integral, con equidad, calidad, solidaridad y transparencia.

En mundo globalizado y en constante cambio las instituciones buscan contar con nuevos requerimientos para conservar el talento de competitividad en límites de eficacia y eficiencia en cuanto a definir las políticas de gestión de talento humano. Esta determinado que el capital humano es el recurso más valioso con él cuenta una institución por lo que su administración debe ser un punto de importancia.

La dinámica de los hospitales en un mundo globalizado y en permanente cambio exige la definición de políticas de gestión del talento humano que estén acorde con las nuevas exigencias para mantener la capacidad competitiva en condiciones de eficiencia y eficacia, este recurso es el que cuenta con las habilidades y propiedades que se encargarán de darle vida, movimiento y acción al hospital y centros de salud en general.

(Louffat, 2012) menciona que es el término “gestión” se refiere al acto de administrar, y “talento humano” es el descubrimiento y aprovechamiento de las competencias del trabajador integradas a las necesidades de una organización es decir en forma conjunta es el proceso proactivo de planear, organizar, dirigir y controlar fundamentos, técnicas, metodología y prácticas especializadas.

Entonces se puede decir que el talento humano es uno de los recursos más importante con el que cuenta cada hospital y es el que se encargará de hacerla funcionar, si el personal asistencial de salud está listo a brindar su empeño entonces la institución avanzará óptimamente. Los hospitales deben procurar una gestión que busque el compromiso del personal asistencial de salud con la institución y para facilitar esos puntos es necesario brindarle facilidades para su realización personal, ambiente laboral adecuado, porque un trabajador feliz es de beneficio para el mismo hospital, también se debe tener en cuenta que un trabajador feliz es un punto de contagio para los demás trabajadores. La gestión del talento humano se encuentra asociada a las habilidades del personal asistencial de salud del hospital y de acuerdo a los enfoques referentes al servicio, los empleados son la principal causa del óptimo servicio que puede llegar a brindarse dentro del hospital, pero siempre y cuando mantenga como base un eficiente reclutamiento de personal, la selección e inducción del mismo que contemplan el desarrollo, la capacitación, las remuneraciones, las relaciones laborales, los planes de jubilación, muerte, renuncia, despido, licencias e incapacidad; para lo cual hay que tener en consideración las normativas, la política, la competencia, los procedimientos, la cultura, las leyes, así como la situación social, económica y social del hospital y del país, entre otros. En el Hospital de Barranca – Cajatambo el personal asistencial de salud, en algunas situaciones, no pasa por un proceso de selección adecuado por lo que en muchos casos el perfil del personal no cubre las expectativas de las especificaciones que el puesto exige; en otros casos el personal no cuenta con las remuneraciones acordes a sus habilidades y conocimientos y que perjudica a la institución al contar con personal calificado ocupando cargos que no demanda toda su capacidad lo que ocasiona que el personal asistencial no avance profesionalmente y busque abandonar la institución al no alcanzar satisfacción con su trabajo; asimismo, el hospital no se preocupa por capacitar idóneamente a su personal asistencial demostrando la poca preocupación por incrementar los conocimientos; por último, se observó que el hospital cuenta en su mayoría con personal terceros ya que por falta de pago renuncian los demás profesionales, demostrando así una inestabilidad laboral dentro del hospital.

(Robbins & Judge, 2013) mencionan que satisfacción laboral es un sentimiento positivo con el puesto de trabajo que surge de la evaluación de las características de este. Un individuo con un alto nivel de satisfacción tiene sentimientos positivos acerca de un puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos.

La satisfacción laboral juega un papel importante para el óptimo funcionamiento del capital humano dentro de la institución. Estudiar la satisfacción laboral es un punto de apoyo para conocer las actividades que se realizan en el hospital y que serviría para alcanzar la satisfacción laboral de su personal asistencial de salud, lo que constituye un resultado importante para el beneficio de la institución hospitalaria, éste es un indicador que ayudará a medir el nivel de eficacia, eficiencia y efectividad que haya podido alcanzar el Hospital de Barranca - Cajatambo, facilitando el despliegue de nuevas políticas y la toma de decisiones. Mediante la satisfacción laboral se puede realizar un diagnóstico del estado situacional del Hospital de Barranca – Cajatambo facilitando identificar los puntos débiles que son de mayor preocupación y por consecuencia facilita encontrar las respuestas necesarias para solucionar y/o fortalecer las debilidades encontradas. En el Hospital de Barranca – Cajatambo se ha encontrado personal asistencial que se encuentra insatisfecho en su centro de labores debido a que profesionalmente se sienten estancados, en otros casos sienten que sus logros no son reconocidos debidamente, algunos han manifestado que sus remuneraciones no son acordes con las actividades que realizan, la falta de incentivo y estímulo ha provocado que el personal asistencial no se encuentre motivado; además de que factores externos como la carga familiar y el factor económico influyen en su ánimo al momento de trabajar.

De continuar estas deficiencias que afectan a la gestión del talento humano y a la satisfacción laboral, el desempeño futuro del personal que labora en el Hospital de Barranca- Cajatambo se verá mermado, es decir, los objetivos y metas que se trazan institucionalmente no serán alcanzados, teniendo que muchos de ellos se asocian directamente a la calidad y cobertura del servicio brindado en las distintas áreas, con ello los pacientes verán que su atención es deficiente; por otro lado esto afectaría directamente al desempeño laboral, y permanente incremento de una insuficiente satisfacción laboral. El servicio de salud brindado Hospital de Barranca – Cajatambo entraría a una etapa de crisis no sólo en materia de atención, sino de gestión y de desarrollo profesional o individual del personal.

El Hospital de Barranca - Cajatambo debe considerar cambiar algunos puntos para mejorar la situación del personal asistencial de salud que labora en la entidad para ello debe realizar un análisis y mejor descripción de los diversos cargos con los que cuenta, para mejorar la gestión del talento humano y la satisfacción del personal asistencial de salud.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la satisfacción laboral del personal asistencial de salud, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿De qué manera la integración de personas se relaciona con los factores de motivación, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018?
- b. ¿De qué manera la organización de personas se relaciona con los factores de motivación, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018?
- c. ¿De qué manera la retención de personas se relaciona con los factores higiénicos, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018?
- d. ¿De qué manera el desarrollo de personas se relaciona con los factores higiénicos, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018?
- e. ¿De qué manera la evaluación de personas se relaciona con los factores higiénicos, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar de que manera la gestión del talento humano se relaciona con la satisfacción laboral del personal asistencial de salud, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Determinar de que manera la integración de personas se relaciona con los factores de motivación, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.
- b. Determinar de que manera la organización de personas se relaciona con los factores de motivación, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.
- c. Determinar de que manera la retención de personas se relaciona con los factores higiénicos, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.
- d. Determinar de que manera el desarrollo de personas se relaciona con los factores higiénicos, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

- e. Determinar de que manera la evaluación de personas se relaciona con los factores higiénicos, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica: La ciencia es considerada un acumulado de conocimientos la cual se consigue desde la investigación la investigación científica, el cual se acomoda a las diversas ciencias, sea el caso de las fácticas o formales , estimando ello se alcanza ello que se acrecienta progresivamente el conocimiento científico, es así que el presente estudio que presenta las variables de gestión del talento humano y satisfacción laboral, consentirá la adquisición de un conjunto de conclusiones y resultados la cual se acomodan a los objetivos propuestos, aquellos que consentirán fortificar el cuerpo teórico de las variables indicadas, el conocimiento científico que derive del estudio cumplirá en este sentido con la función de fundamentar la ciencia, usándose como referencia e inclusive como iniciación para investigaciones futuras que estimen las mismas variables de estudio.

Justificación práctica: Se vincula directamente la justificación práctica a la designada justificación de la solución de un problema práctico en un concluyente campo de acción, que en esta situación es del hospital. Para el suceso de la presente investigación cuyo campo de acción se vincula a la gerencia y/o gestión de instituciones, la justificación práctica se establece empezando de las derivaciones conseguidas por el estudio conceptual y estadístico de las variables gestión del talento humano y satisfacción laboral, debido a que permitirá una adecuada y pertinente toma de decisiones con la comprensión de la dinámica de ambas partiendo de evidencias científicas, enfocadas a hacer más eficiente la gestión y/o administración del talento humano en instituciones del sector salud, ya sea de entidades privadas como estatales, de la cual las derivaciones en la consecución de propósitos institucionales así como las relaciones interpersonales y la identificación del recursos humano referente a su institución se formarán más eficientes y eficaces.

Justificación metodológica: Para el presente estudio en la aplicación de los instrumentos se compone en uno de los aspectos que argumentan la justificación metodológica, ya que se creará un cuestionario la cual servirá para evaluar a las variables de estudio, con la finalidad de argumentar la relación existente en medio de la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en el personal del Hospital Barranca – Cajatambo.

Justificación por su conveniencia: Ya que la investigación busca conocer si el Hospital de Barranca - Cajatambo viene desarrollando una eficiente gestión del talento humano y así

poder establecer de que manera esto influye en la satisfacción laboral de sus trabajadores, siendo esto un tema importancia para el mismo Hospital de Barranca – Cajatambo.

Justificación por su relevancia social: Ya que la investigación desarrollará un listado de recomendaciones para mejorar la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal del Hospital de Barranca - Cajatambo, lo que maximizará el desempeño del personal beneficiando así directamente a los pacientes que sean atendidos en el hospital

1.5 Delimitaciones del estudio

La presente investigación se realizará en el Hospital Barranca – Cajatambo.

La delimitación temporal para el desarrollo de la investigación comprende un horizonte de tiempo de marzo de 2018 a octubre de 2018.

La delimitación espacial comprende la provincia de Barranca, departamento de Lima.

La delimitación social comprende al personal asistencial de salud que labora en el Hospital Barranca – Cajatambo.

La delimitación semántica comprende a la gestión del talento humano y la satisfacción laboral.

La gestión del talento humano es una serie de prácticas y políticas la gestión de talento humano indispensables para encaminar los ámbitos administrativos en cuanto con los que cuenta la entidad a la persona o los recursos humanos.

La satisfacción laboral es un sentimiento efectivo la satisfacción laboral que emerge de la evaluación de las particularidades de este con el puesto de trabajo.

1.6 Viabilidad del estudio

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) indican que una investigación es viable cuando se tiene recursos financieros, humanos y materiales, por tal motivo y disponiendo de los recursos en mención, se garantiza la viabilidad y la ejecución de la presente investigación. Además, se cuenta con disponibilidad de tiempo y acceso a la institución.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

(Almeida, 2016) llevó a cabo una tesis para obtener el grado de magíster titulada “Análisis de la gestión del talento humano de empresas dedicadas al diseño y producción de señalética y rotulación, en el Distrito Metropolitano de Quito, durante el año 2014”; el objetivo general del estudio fue identificar la situación actual de la gestión del talento humano en las empresas dedicadas al diseño y producción de señalética y rotulación, en el Distrito Metropolitano de Quito, durante el año 2014; la investigación fue un estudio de campo, a partir de la recopilación de información, se utilizó el método inductivo, el muestreo fue por conglomerados, la muestra estuvo conformada por 196 personas que laboraban en 49 empresas. Las conclusiones a las que se llegó fueron: a) Los problemas se pueden solucionar con la implementación de un modelo de gestión de talento humano, direccionado a mejorar las condiciones del talento humano, además de tener pasos a seguir para seleccionar, contratar, inducir, capacitar, evaluar y mantener al personal motivado, de forma que se cumpla con el perfil establecido para el cargo en el cual se va a desempeñar; y b) El modelo de gestión es una herramienta que permitirá reorientar la ideología de la organización, pues a través de la integración de los procesos que a su vez serán monitoreados y controlados de acuerdo a los requerimientos, el personal de recursos humanos deberá establecer los perfiles de acuerdo a los cargos, habilidades, conocimiento, experiencia, interés entre otros.

(Varela, 2016) desarrolló la tesis titulada “Análisis de la gestión del talento humano del sector farmacéutico de empresas medianas y una propuesta de estructura de gestión por competencias para la empresa Swiss & North Group S.A. situada en la ciudad de Quito”, a fin de obtener el grado de magíster. El objetivo general fue analizar la estructura de gestión de talento humano de la industria farmacéutica y realizar una propuesta de estructura de

gestión por competencias. La investigación fue de campo, bajo un enfoque mixto, la técnica fue encuesta y entrevista estructurada. Los entrevistados fueron los responsables del área de talento humano. Las conclusiones resultantes fueron: a) La gestión por competencias pretende ser una herramienta de mejora en la administración de su talento humano, debido a que la provisión y retener a su personal tiene bases técnicas impulsadas por la metodología por competencias, es decir se promueve la motivación y mejora continua del trabajador, b) Las empresas analizadas consideran relevante la relación que tiene la estructura de talento humano con los colaboradores; lo que ha permitido en la propuesta, adaptar la estructura y los subsistemas de talento humano a partir de la gestión de competencias; la perspectiva de esta es desarrollar los conocimiento, habilidades y destreza de los trabajadores.

(Montoya, 2013) llevó a cabo la investigación por la Universidad Estatal Península de Santa Elena titulada “Gestión del talento humano y la calidad de servicio del Centro de Salud Área 1 de Santa Elena año 2013”, cuyo objetivo general fue evaluar la gestión del talento humano por resultados y su incidencia en la calidad de servicio del centro de salud. La investigación fue de tipo descriptivo y documental, utilizando el método de análisis deductivo, mediante técnicas como la entrevista a directivos o jefes departamentales, la encuesta aplicada a empleados y usuarios; y la visita in situ. La muestra estuvo conformada por 380 personas, de las cuales 300 eran usuarios del servicio de salud y 80 servidores públicos. Las conclusiones a las que se llegó fueron: a) La experiencia de varios años en el desempeño de un cargo han permitido desarrollar habilidades y destrezas en el personal; b) La elaboración de un modelo de gestión de talento humano mejorará la calidad de servicio del Centro de Salud Área 1 de Santa Elena, como respuesta a la ineficiente gestión del talento humano que incide en la calidad del servicio del centro de salud; contribuyendo al mejoramiento de la calidad de servicios, de esa manera se beneficia a la población peninsular que asiste al lugar.

(Cifuentes, 2012) llevó a cabo la investigación denominada “Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención”, por la Universidad Nacional de Colombia, el objetivo central del estudio fue evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención. La investigación fue descriptiva de corte transversal, con una

población de 105 profesionales de enfermería que trabajan en el área asistencial en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá, el instrumento utilizado fue el cuestionario Font-Roja, que es un instrumento de medida de satisfacción laboral. Las conclusiones que se obtuvieron fueron: a) No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados; b) Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la relación interpersonal con los compañeros siendo esta mayor entre el grupo de profesionales que no tienen pareja; c) Al explorar las fuerzas de asociación entre las variables se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades, es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia a cursos de educación continuada; y, d) El hecho de que los profesionales asistan a eventos y jornadas de actualización en el área es un factor protector frente a la insatisfacción por competencia profesional.

(Salazar, 2013) desarrolló el estudio de grado por la Universidad Rafael Landívar, titulada “Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala”, el objetivo general fue establecer la relación que tiene la cultura organizacional con la satisfacción laboral en el Hospital Nacional Roosevelt. La investigación se ajustó al diseño descriptivo, transversal, correlacional de enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 46 trabajadores administrativos de la institución ubicada en la Ciudad de Guatemala, mientras que el instrumento que mide la cultura organizacional fue elaborado por Cameron y Quinn (2006) y el que mide la satisfacción laboral fue construido por José L. Meliá (1990) las conclusiones fueron: a) Se encontró correlación significativa a 0.05 directa y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt, lo que significa que el personal a pesar de no contar con un ambiente acorde a sus necesidades, incentivos, beneficios, ventilación e iluminación adecuada están satisfechos con su trabajo y con el ambiente laboral; b) Se pudo establecer que el personal se identifica con el tipo de cultura jerarquizada, la cual posee énfasis en las reglas, toma de decisiones centralizadas, certidumbre y jerarquías; c) Con relación a la satisfacción en general se encontró que en su mayoría están satisfechos con una minoría del 6.52% que su

nivel de satisfacción es bajo, lo cual podría incidir en alcanzar los objetivos de la institución.

2.1.2 Investigaciones nacionales

(Inca, 2015) desarrolló la investigación denominada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015” por la Universidad Nacional José María Arguedas, el objetivo general fue determinar la relación existente entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, la investigación fue de tipo sustantiva, se ajustó al enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental transeccional-correlacional, la muestra estuvo conformada por 104, trabajadores administrativos entre hombres y mujeres, los instrumentos fueron el Cuestionario de Gestión de Talento Humano y la Escala de Desempeño Laboral. Las conclusiones fueron: a) 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; b) Existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y la calidad del trabajo; c) Existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y el trabajo en equipo; d) Existe una correlación positiva alta, entre capacitación de personal y la calidad del trabajo; y, e) Existe una correlación positiva moderada, entre capacitación del personal y el trabajo en equipo.

(Vásquez, 2007) llevó a cabo un estudio denominado “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006”, el objetivo general fue determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del HNAL. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal, el método fue descriptivo de corte transversal; la población estuvo conformada por 52 enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario. Las conclusiones fueron: a) Existe relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de las/os profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; b) Relaciones interpersonales, está en relación al agrado que presentan las enfermeras con respecto a trabajar con sus compañeros y al entorno laboral favorable creado por ellos para el

desempeño de sus funciones; c) En cuanto a la satisfacción laboral el (54%) de las/os profesionales de Enfermería presentan un nivel medio, siendo los factores que alcanzaron mayor valor porcentual: Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos; d) Desarrollo personal, comprendió las sensaciones de bienestar que experimentan las enfermeras(os) al hacer su trabajo y el gusto por los resultados que le generan realización personal y profesional; e) Las políticas administrativas que se encuentran en relación al horario de trabajo, el reconocimiento al esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias.

(Carrera, 2014) desarrolló un estudio titulado “Capacidad de liderazgo y nivel de satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería de la Red de Salud Pacasmayo – 2014”, el objetivo central del estudio fue determinar la relación entre Liderazgo y Satisfacción Laboral, el estudio de investigación es de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, el cual se realizó con una muestra de 30 enfermeras/os que laboran en la Red de Salud Pacasmayo. Los instrumentos fueron la Escala de Satisfacción Laboral y la Escala para determinar la Capacidad de Liderazgo de los Profesionales de Enfermería. Se concluyó que la Capacidad de Liderazgo tiene relación significativa con el Nivel de Satisfacción Laboral de los profesionales de Enfermería, siendo comprobado por la prueba de Chi cuadrado; además de que se hacía necesario un programa de incentivos positivos, tales como: el elogio, reconocimiento en forma permanente para mejorar la satisfacción laboral y así seguir siendo los líderes que engrandezcan la institución a la cual representan.

(Lipa, 2015) desarrolló la tesis titulada “Factores asociados a la 'Satisfacción Laboral en personal de salud en una Clínica Particular de Arequipa, 2015”, por la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. El objetivo central del estudio fue identificar los factores asociados a la satisfacción laboral en personal de salud de la Clínica Arequipa durante el 2015, la muestra estuvo conformada por 146 trabajadores de salud de la clínica, se utilizó como instrumento el cuestionario de satisfacción laboral SL-SPC, se concluyó que la mayor parte de trabajadores de la salud de la clínica particular están satisfechos, aunque no es influida por la edad, sexo, estado civil, ocupación, vínculo laboral, tiempo de trabajo, y otras actividades. Encontrar que los médicos presentan una mayor satisfacción laboral concuerda con otros estudios realizados donde se halló que estos presentan mayor reconocimiento respecto a las demás ocupaciones, mayor status económico relacionado

con la remuneración y una mayor capacitación en las situaciones de salud; finalmente no existen diferencias significativas en la satisfacción entre nombrados y contratados.

2.2 Bases teóricas

Variable 1: Gestión del talento humano

A. Definiciones

(Louffat, 2012) indica que es el término “gestión” se describe al acto de administrar, y “talento humano” es el aprovechamiento y descubrimiento de las competencias del colaborador constituidas a las necesidades de una organización se refiere de manera conjunta el proceso proactivo de planeación, organización, direccionar y controlar cimientos, metodologías, técnicas y prácticas especialistas.

(Cuesta, 2010) indica que es la gestión de individuos la cual trabajan dentro de la organización, y dichos individuos son los trasportadores de sabidurías conocimiento que no se podría alternarse independientemente o descontextualizada de los individuos como seres sociales.

(Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009) indica que es una serie de políticas y prácticas en la gestión de talento humano indispensables para encaminar los ámbitos administrativos referente a los recursos humanos o individuos de las cuales la entidad cuenta.

(Alles, 2008) indica que la administración en el aspecto extenso de la expresión. No los estamos describiendo a los ámbitos administrativos del área al contrario a la operación de administrar en su inicial asentimiento se refiere en dirigir, emplear por ello la gestión de talento humano concibe a su gobierno el manejo integral del capital humano.

B. Dimensiones de la gestión del talento humano

(Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2011) menciona que el área de recursos humanos tiene un efecto en las personas y en las instituciones, menciona que sus dimensiones son:

Los procesos básicos en la administración de recursos humanos son:

a. *Proceso de provisión de personas*

Este comprende el reclutamiento, selección y planeación de los recursos humanos.

b. Proceso de organización de personas

Este proceso comprende el diseño de puestos, análisis y descripción de puestos y la evaluación del desempeño.

c. Proceso de retención de personas

Este proceso comprende la remuneración, prestaciones, higiene, seguridad y relaciones sindicales.

d. Proceso de desarrollo de personas

Este proceso comprende la capacitación, el desarrollo personal y el desarrollo organizacional.

e. Proceso de evaluación de personas

Este proceso comprende la existencia de un banco de datos, controles de evaluación y sistemas de información que permitan la evaluación del personal.

C. Elementos de la gestión del talento humano

(Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009) señala que se transforme cada día el administrar el talento humano en algo imprescindible para el triunfo organizacional. Sus dimensiones son las siguientes:

a. Conocimiento. Se refiere al saber. Comprende la derivación de aprender a aprender, de manera perenne, dado que es la clave más meritoria el conocimiento para lograr resultados propicios. Implica los siguientes indicadores: Know-how, aprender a aprender, aprender, perennemente, aumentar el conocimiento, transferir conocimiento y el cooperar con el conocimiento.

b. Habilidad. Se refiere en saber hacer. Simboliza usar y emplear el conocimiento, sea el caso para solucionar dificultades o circunstancias, instituir e innovar. En otros términos, la habilidad es la innovación del conocimiento en consecuencia. Implica los siguientes indicadores: Aplicar el conocimiento, enfoque universal y metódica, labor en equipo, motivación, liderazgo, y comunicación.

- c. Juicio.* Se refiere de saber estudiar el escenario y el contenido. Representa conocer de manera conseguir testimonios e información, poseer un alma crítica, calificar los sucesos, encarecer con equilibrio y concretar precedencias. Involucra los siguientes indicadores: Evaluar el escenario, conseguir testimonios e información, poseer un alma crítica, calificar los sucesos, encarecer con equilibrio y concretar precedencias.
- d. Actitud.* Se refiere de saber hacer que ocurra. Consiente lograr y prevalecer metas la actitud emprendedora, arrogarse peligros, proceder a modo de agente de permuta, incorporar valor, conseguir la excelencia y orientarse en las derivaciones. Es la cual conlleva al individuo a lograr la autorrealización de su capacidad. Implica los siguientes indicadores: Actitud emprendedora, invención, mediador de permuta, arrogarse peligros, orientación en la autorrealización y las derivaciones.

D. Enseñanzas de gestión de talento humano

(Mochón, 2014) indica que hay que captar a los usuarios con soluciones, con experiencia y con sistema simples que aportan valor al momento de brindar un servicio de calidad. Eso tiene mucho que comprender con las capacidades tales como la imaginación, la creatividad y el capital intelectual, esto es trabajo de talento humano se refiere a las tecnologías nuevas y fortifiquen la reducción de labores habituales y advierten una rebelión de los trabajadores, la rebelión de talento. En esta era que viene el talento, manifestado en aspectos como la creatividad o al impulso emprendedor el arma competitivo elemental de la organización. Significa más que nunca el talento en las empresas, lo que se refiere es que existe insuficiencia de talento humano. No es equivalente al trabajo el talento humano. El talento es acorde de aquellos que aprecian alto en el escalafón de las capacidades anteriormente mencionadas.

Tiene la autonomía de vagar por la tierra el talento, de preferir las excelentes oportunidades, se ha encaminado la gente inteligente al camino en la cual se encuentra el dinero. Hoy en día, se está encaminando el dinero en la cual se encuentra la gente intelectual y con talento. Las empresas la cual quieren cautivar, inmovilizar y lograr los excelentes talentos llegarán a ofrecer situaciones aptas,

tendrán que componerse a modo de magnífico lugar para laborar. Los individuos con talento dentro de ella tendrán la potestad de empezar y efectuar proyectos atrayentes y lograra agregar su marca personal y capital.

Las enseñanzas de gestión de talento en materia se podrían abreviar como sigue:

- Jamás debes de averiguar el ambiente de la competencia y el mercado para alcanzar nuevas ideas. Instruya a través de ejemplos, incorporando las óptimas ideas.
- Recompensar a los colaboradores que contribuyan optimas opiniones la cual favorezcan a optimizar sus procesos.
- Debe ser accesible y compartirse la información.
- Se tendría que hacer realce en la enseñanza, apreciarlo y consagrarle recurso.
- Se debería gestionar que no dejen de aprender los colaboradores y por ende deber ser anterioridad la capacitación.

E. Administración de los talentos humanos y del capital intelectual

(Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009) menciona que, en el periodo de la era del conocimiento, de la cual nos encontramos aprendiendo a vivir, las modificaciones que suceden en las organizaciones no solamente estructurales. Son, más aun, permutas de conductas y culturales la cual transfiguran el rol de los sujetos el cual contribuyen en ellas. Dichas modificaciones no podrían pasar desapercibidos para la ARH, ya que suceden asimismo en dicha área, e inducen una recóndita metamorfosis en sus características.

Para que sea llena esa transformación, y para que se establezca en delante la ARH y no llegue a ser un simple asistente para el resto de las áreas en la organización, es imperativo que ocupe una estructura nueva y despliegue desconocidas composturas, con el propósito de intensificar vivamente sus potencialidades y favorecer al éxito organizacional. De lo antepuesto deriva una integra reorientación del área de RH, en los ámbitos culturales y organizacionales, para acomodarse a las recientes pretensiones de la era del conocimiento, así como

los aspectos de la organización y estructuras como en los conductuales y culturales. En el interior de este nuevo argumento estructural y cultural, ahora ocupan nuevos compromisos los gerentes de línea. Asimismo, para efectuarlas, deberían instruirse nuevas destrezas de definiciones y sistemáticas. De la misma forma, deben asimismo desplegar destrezas humanas los gerentes de línea para luchar con sus equipos laborales. No solo se describe de cambiar el departamento de la ARH sino, principalmente, la ocupación de los gerentes de línea para que puedan tener éxito el proceso de la delegación y la descentralización.

Lo importante es que no precisa ser grande para ser valiosa. El valor de una organización ya no depende de su tamaño.

Administrar el talento humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones.

Tener personas no representa precisamente tener talentos. ¿Cuál es la diferencia en medio personas y talentos? Es perennemente un tipo especial de persona un talento. Y no usualmente todo individuo es un talento. El individuo debe ostentar algún diferencial competitivo, para ser talento, la cual lo aprecie.

Talento era el nombre que se concedía a una moneda apreciable de la Antigüedad. En la actualidad es indispensable conocer de qué forma constituir, organizar, desplegar, retribuir, detener y controlar ese activo agraciado organizacionalmente. ¿Y quién debe realizarlo? Aquello es un reto organizacional de forma general y no únicamente para el área de ARH. Se refiere de un activo excesivamente significativo para permanecer limitado, de única forma y preferencial, a un área determinado de la organización.

a. Capital humano

Se encuentra compuesto el capital humano por dos aspectos primordiales:

- Talentos. Proporcionales de conocimientos, destrezas y competitividades la cual son fortalecidos, reestablecidos y distinguidos de forma persistente. No obstante, no se logra afrontar el talento de manera desierta como un sistema cerrado. No llega lejos, solo, pues tiene que coexistir y existir en un contenido la cual consiente libertad, independencia y cobertor para lograr propagarse.

- Contexto. Es el adecuado ambiente interno y así crezcan los talentos. Sin él, se envejecen o mueren los talentos. El contenido es concluyente por aspectos como:
 - o Una arquitectura organizacional con un diseño maleable, incorporado, y una repartición de la labor que regularice a los individuos y el flujo de los procesos y de las tareas de forma completa. Debe proporcionar la comunicación y el contacto con los individuos en la organización del trabajo.
 - o Una cultura organizacional participativa y democrática que inspire satisfacción, compromiso, espíritu de equipo y confianza. Una cultura fundada en la camaradería y la solidaridad en medio de las personas.
 - o Un modo de administración sostenido en el coaching y en el liderazgo renovador, con descentralización del poderío, representación y prerrogativa de facultades (empowerment).

Es por ello, no es suficiente con poseer talentos para tener capital humano. Es indispensable contener talentos constituidos a un contenido placentero. Si es propicio y benéfico el contexto, se desarrollan y progresan los talentos. Si no es apropiado el contexto, impiden las ataduras los talentos y originan el aislamiento. La sumatoria de ambos (contexto y talento) brinda la definición de capital humano.

Esto posee un significado trascendental para la ARH: ya no es asunto de luchar con los individuos y en talentos transfigurarlas, sino asimismo es asunto del contenido en la cual laboran. Entonces, su nuevo rol es: lidiar con la cultura organizacional, con su organización de trabajo, con los individuos, la cual los rodea y con el modo de administración que emplean como administradores de personas los gerentes. Y, especialmente, la razón de que la definición de capital humano encamina a la concepción de capital intelectual. Así, es la parte más significativa el capital humano del capital intelectual.

b. Capital Intelectual

Es una de la definición de enorme discusión últimamente. A diferencia del capital financiero, que es numérico y cuantitativo asimismo se basa en activos contables y tangibles, es enteramente intangible e invisible el capital intelectual. Parte de ese punto el problema de contabilizarlo y administrarlo de forma

apropiada. Se encuentra compuesto el capital intelectual capital humano, por capital interno y capital externo.

En estos momentos, se orienta la ARH en sus consecuencias en el capital humano y para el capital intelectual de la organización. Así, el campo de predominio de la ARH se amplifica no solamente a “nuestra organización” sino además a “nuestras personas” y “nuestros clientes”.

- La composición del capital Intelectual

➤ Capital humano

Fuerza de trabajo. Capacidades la cual se incorporan y vinculan a una arquitectura organizacional dinámica, una envolvente cultura organizacional y un modo de administración participativo y democrático.

➤ Capital interno

Estructura interna. Definiciones, procesos, sistemas administrativos y de información y modelos. Los utiliza la organización y los crean los individuos.

➤ Capital externo

Estructura externa. Vínculos con proveedores y clientes, imagen, marcas, y popularidad.

Dependiendo de la forma en que soluciona y brinda soluciones la organización para las dificultades de los clientes.

F. Desarrollo del talento humano basado en competencias

(Alles, 2008) indica que los individuos poseen diversos tipos de preparaciones y distintas competitividades; únicamente se pone en acción un grupo de ambos en el momento en que hacemos algo, ya sea laborar, ejercer un ejercicio o realizar una tarea doméstica. En El momento en que hace referencia al talento de un trabajador, únicamente se piensa en el talento en vínculo con la labor efectuada; del mismo modo ocurre si el enfoque analizado es, por ejemplo, la de un deportista, la cual podría contar con talento para el tenis, sin que represente ello que posea para otra cosa.

Estos deslices son muy habituales en el contorno organizacional. Por ello, retornar empleando un lenguaje habitual, interpretamos que hacen falta conocimientos y ciertas particularidades de personalidad para poseer talentos nos referimos más adelante a esta dificultad.

a. El rol de la motivación

Aquellos que contamos que varios años de experiencia entendemos que, en ocasiones, la intersección de los dos subconjuntos (competencias Y conocimientos) no es basto y escasea de algo más: la motivación. Se suele trabajar en los modelos de competencias una que determinamos "Compromiso", el cual contiene, generalmente, la motivación. Pero con este ámbito la cual le brindamos a la motivación.

Pretendemos ir allá un poco más, conteniendo, asimismo del compromiso del individuo en lo cual realiza, su misma motivación; se refiere, en el momento en que la labor a desarrollar concuerda con sus motivaciones individuales, sea por sus intereses individuales, por concomitancia con sus distinciones o por alguna otra circunstancia.

Poseen una motivación para diversas cosas los individuos, algunas vinculada con su labor y otras con diversas labores; asimismo podremos hallar individuos con motivaciones participadas que, si bien por temas extra laborales tienen motivaciones, tienen en su trabajo un proporcionado caudal de motivación. En una obra previa, de qué manera manejar su carrera, ayudada en una indagación referente a los motivos del éxito de 30 ejecutivos, brotó como uno de los componentes determinantes de tal éxito el tener entusiasmo por lo que desarrolla.

Entender la motivación humana desde esta metodología conlleva a la conceptualización de la definición motivo como el interés periódico para la consecución de un propósito fundado en un estímulo oriundo; un interés que orienta energiza, y elige conductas. El esclarecimiento de las terminologías clave de esta conceptualización incumbiría colaborarnos a limpiar y abreviar lo que han aprendido los psicólogos referentes a la motivación humana. Esencialmente, puede darse un motivo en el momento que se piensa referente a un propósito con asiduidad; es decir, se refiere de un interés periódico y no de inclinaciones fortuitos. Un individuo que recién comió puede pensar a veces referente que esta

sin alimento, pero un sujeto que perenemente piensa sobre verse privada de alimentos pese a que no está con mucha hambre, es alguien a quien conseguiríamos caracterizar por la comida como enérgicamente motivada.

b. El desarrollo del talento humano

Para proscribir la idea extendida de que es un don el talento que no se tiene como se posee, y conseguir tomar determinaciones para su mejoría, nuestra proposición reside en laborar desde las competencias; sino de aquellas no de su totalidad que requiere para lograr una performance superior un puesto de trabajo. La desigualdad referente de esta observación, como todos ya saben los que laboran en la especialidad, la componen aquellos individuos que se hallan en un proyecto de carrera o proyecto de sucesión: en estas situaciones, serán las de la nueva posición a ocupar las competencias a desarrollar.

Sin dejar de reconocer en la performance de las personas la significación de las sabidurías, sólo nos ocuparemos del desarrollo de competencias desde este capítulo como la forma más apropiada para el desarrollo del talento humano. Sin embargo, se hará reflector en este ámbito, pese a que el tema puede ser indicado de forma colateral concerniente a los conocimientos.

Será ventajoso no solamente para la evaluación de estas el desagregado en competencias, sino asimismo para su ulterior progreso. Para que ello sea productivo, tendrá que asentarse en una apropiada separación en competencias, se refiere, en una adecuada determinación de competitividades con vinculo al puesto de trabajo y, a partir ya, conforme la Visión y Misión organizacional.

G. Las nuevas funciones de la gestión del talento humano

(Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009) expone que, para fundar valor y conseguir consecuencias, debe situar un área de recursos humanos no solamente las labores del trabajo a desarrollar, del mismo modo los propósitos y derivaciones que le consientan designar las funciones y actividades a las personas de la organización. Precisa los propósitos conjuntamente con los cuatro cargos esenciales del área. Los ejes horizontal y vertical personifican la perspectiva en las

acciones de recursos humanos. Este punto de vista va de lo trascendental a un plazo largo y a corto plazo a lo operativo. Deben aprender los profesionales de recursos humanos a ser. Los profesionales de recursos humanos estratégicos como ejecutantes y, paralelamente, orientarse en el corto plazo largo. Las diligencias se desarrollan de la administración de procesos (sistemas de RH y instrumentos) a la administración del capital humano.

Tenemos distintas tipologías de preparaciones y diversidad de competencias los individuos; sólo se pone en operación un grupo de ambos en el momento que realizamos una acción, ya sea practicar un deporte, trabajar o realizar una labor doméstica. En el momento que hace alusión al talento de un colaborador, sólo pensamos en el talento en vínculo con la labor desarrollada; de la misma forma ocurre si es estudiada la posición, por ejemplo, la de un deportista, la cual podría poseer un talento para la danza, sin que aquello represente para otra cosa que lo tenga.

Son muy habituales estos errores en el entorno organizacional. Por ello, retornar empleando un lenguaje habitual, logramos indicar que hacen falta conocimientos y algunas características de personalidad para tener talento, nos referimos a esta problemática más adelante.

a. El rol de la motivación

Aquellos los que contamos con varios años de práctica tenemos entendido que, en algunas situaciones, que no es bastante la intersección de los dos subconjuntos (conocimientos y competencias) y aún le falta algo más: la motivación. Se suele laborar en los modelos de competencias una que designamos "Compromiso", la cual contiene, generalmente, la motivación. Pero con esta perspectiva que le brindamos a la motivación.

Pretendemos ir más allá, conteniendo, asimismo con lo que hace del compromiso de la persona, su misma motivación; se refiere, en el momento en que la labor a desarrollar concuerda con sus motivaciones individuales, sea por los mismos beneficios, por concurrencia con sus distinciones o por algún otro motivo.

Tienen motivación para distintas cosas los individuos, algunas concerniente con el trabajo y otras con diversas labores; asimismo obtendremos hallar individuos con motivaciones compartidas que, si bien poseen motivaciones por

asuntos extra laborales, conservan en su trabajo un apropiado caudal de motivación. En una obra previa, de que manejar llevar su carrera, posada en una indagación referente a los motivos del éxito de 30 ejecutivos, brotó como uno de los componentes determinantes de tal triunfo al poseer pasión por lo que realiza.

Entender la motivación humana desde esta metodología conlleva a la conceptualización del significado de motivo como el beneficio periódico para la consecución de un propósito fundado en un estímulo natural; que energiza un interés, oriente y seleccione comportamientos. La definición de las terminologías esenciales de esta definición correspondería apoyarnos a limpiar y abreviar lo que han aprendido los psicólogos referentes a la motivación humana. Fundamentalmente, una causa podría originarse en el momento en que se piensa referente da un propósito con asiduidad; es decir, se refiere a un interés periódico y no de ideologías casuales. Un sujeto que acaba de comer puede pensar a veces referente de estar sin alimento, pero un individuo que piensa perenemente sobre privarse de alimentos, aunque no se encuentre hambrienta, es alguien al cual lograríamos determinar cómo enérgicamente motivada por la comida.

b. El desarrollo del talento humano

Para proscribir la idea universalizada de que el talento es un don que posee o no, y poder optar por determinaciones para su progreso, nuestra proposición reside en laborar desde las competencias; de aquellas que requiere un puesto de trabajo para lograr una performance privilegiada. La excepción concerniente de esta acotación, como todos ya saben los que laboran en la especialidad, la componen aquellos individuos que se encuentran en un proyecto de carrera o proyecto de sucesión: en estas situaciones, las competitividades a desarrollar serían las del nuevo enfoque a ocupar.

Sin dejarlo de lado la significación en la performance de las personas dichos conocimientos, sólo nos ocuparemos del desarrollo de competencias desde este capítulo de la manera más apropiada para el desarrollo del talento humano. Aunque sea desarrollara un énfasis en dicho ámbito, sin embargo, el tema concerniente a las preparaciones podría ser indicado de forma colateral.

El desagregado en competencias, que sería beneficioso no únicamente para la estimación de ellos, del mismo modo para su desarrollo posterior. Para que sea

productivo esto, tendrá que fundamentarse en una apropiada segregación en competitividades, se refiere, en una considerada determinación de competencias vinculado al puesto laboral y, a partir de ello, conforme a la Visión y Misión organizacional.

Variable 2: Satisfacción laboral

A. Definiciones

(Chiavenato, Comportamiento organizacional, 2015) señala que favorece a traer talentos y conservarlos el nivel de satisfacción en el interior de la organización, a tener un sano clima organizacional, a incitar a los sujetos e irrumpir su responsabilidad. No acomoda en sí la satisfacción una conducta dentro del trabajo, al contrario, se describe la actitud frente a su ocupación organizacional tales individuos.

(Robbins & Judge, 2013) indican que es un sentimiento favorable satisfacción laboral que brota de la apreciación de las características de este con el puesto de trabajo. Un sujeto tiene sentimientos positivos con un enorme nivel de satisfacción referente a un puesto laboral, a diferencia del que posee sentimientos negativos algún individuo insatisfecho.

(Griffin & Moorhead, Comportamiento organizacional, 2010) indican que muestra el nivel la satisfacción laboral al que perciben ser gratificadas o satisfechas las personas por su puesto laboral. Contribuye a la efectividad organizacional la satisfacción laboral en una variedad de maneras.

B. Dimensiones de la satisfacción laboral

(Griffin & Van Fleet, Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo, 2016) mencionan que Frederick Herzberg desarrolló su teoría pidiendo a una serie de empleados que recordarían ocasiones en los que se habían sentido satisfecho y motivados, así como ocasiones cuando se habían sentido sin motivación e insatisfechos. Para su sorpresa, encontró que los conjuntos factores asociados a la satisfacción y la insatisfacción eran diferentes; es decir que la persona tal vez señalaba que una “mala remuneración” le provocaba estar insatisfecho, pero no necesariamente mencionaba una “buena remuneración” como causa de

satisfacción. En cambio, otros factores eran mencionados como causa de satisfacción y motivación.

Este hallazgo llevó a Herzberg a la conclusión de que la visión tradicional de la satisfacción laboral no estaba completa. Esa perspectiva presuponía que la satisfacción y la insatisfacción son los extremos de un continuo. Las personas que pueden estar con regocijo, desagrado o en algún punto intermedio. Sin embargo, las entrevistas de Herzberg habían detectado dos dimensiones diferentes; una que iba de la satisfacción a la nula satisfacción, y otra que iba de la insatisfacción a la nula insatisfacción.

Con antecedentes de estos hallazgos, Herzberg planteó que el proceso para motivar a los empleados tiene dos etapas. En primer lugar, los directores deben asegurarse de que no haya deficiencias en los factores higiénicos: el sueldo y la seguridad deben ser adecuados, las condiciones del trabajo no deben tener riesgos, el lugar físico deben ser el adecuado, la supervisión técnica debe ser aceptable, etc. Al proporcionar en una medida adecuada aquellos factores, los gerentes no estimulan la motivación, sino que solo se aseguran de que los empleados “no estén insatisfechos”. Los trabajadores que tienen directivos o gerentes que tratan de “satisfacerles” exclusivamente por medio de factores de higiene harán por lo habitual justo lo bastante para salir del paso. Entonces, estos últimos deben transitar a la segunda etapa: brindar a los empleados la oportunidad de brindar los factores motivacionales, como los logros y el reconocimiento. El resultado predecible será un grado considerable de satisfacción y motivación.

En específico recomendó enriquecer el trabajo con una propuesta del diseño de este la cual busca proporcionar grados más altos de factores de motivación. La teoría de los dos factores de Herzberg es bien conocida por muchos administradores y directores, pero no está exenta de críticas.

Una de ellas es que los hallazgos de las primeras entrevistas pueden estar sujetos a diferentes interpretaciones. Otra acusación es que su muestra no fue muy representativa de la población general y de las investigaciones posteriores muchas veces no confirmaron la teoría. Los estudiosos del campo no conceden gran valor a la teoría de Herzberg, pero esta ha tenido grandes repercusiones en los administradores y directivos y ha sido medular para que ellos adquieran más conciencia acerca de la motivación y de su importancia en el centro de trabajo.

Por lo expuesto anteriormente sus dimensiones son las siguientes:

a. Factores de motivación

- Logros.
- Reconocimiento.
- El trabajo mismo.
- Responsabilidad.
- Avance y crecimiento.

b. Factores higiénicos

- Supervisores.
- Condiciones laborales.
- Relaciones interpersonales.
- Remuneraciones y seguridad.
- Políticas de la compañía y administración.

C. Elementos de la satisfacción laboral

(Robbins & Judge, 2013) mencionan que es más que un sentimiento efectivo la satisfacción laboral referente a un puesto laboral, que deriva de la estimación de las características de ello. Necesita de una interacción en medio de compañeros y jefes cada puesto de trabajo, asimismo persiguiendo los reglamentos de la organización, modelos y escenario laboral. Estimar qué tan satisfecho o insatisfecho está un colaborador con su trabajo es una sumatoria compleja de cierta cantidad de componentes discontinuos. Mencionado todo lo anterior, se alcanzaría a resaltar como elementos de la satisfacción laboral a los siguientes:

a. Naturaleza del trabajo

- Actividades a desarrollar
- Procedimientos

b. Oportunidades de desarrollo

- Ascensos
- Capacitaciones

c. Relaciones con los colegas

- Clima laboral
- Interacción con los colegas

d. Salario

- Salario actual
- Incentivos

D. Importancia de la satisfacción laboral

(Bateman & Snell, 2009) mencionan para las personas que es bastante trascendental que se les trata de una forma correcta desde las derivaciones que absorbe o que se maniobran de los procesos, se sentirá satisfecha. No necesariamente es más fructífero un trabajador satisfecho que uno insatisfecho; sino asimismo en ciertas ocasiones está contenta con su labor la gente ya que tienen que laborar bastante. No obstante, crea una fuerza de trabajo la insatisfacción laboral de distintos sujetos que probablemente manifestará:

- Una salud física y mental más deficiente (la cual alcanzaría a representar en tu centro de labor en un alto estrés, ascendentes montos de seguros y más demandas)
- Pésimo servicio al cliente
- Un deficiente servicio al cliente
- Entre los colaboradores una mala actitud
- Mayores problemas y demandas
- Más alta la rotación
- Mayor ausentismo
- Huelgas

- Hurtos, vandalismo y sabotaje
- Mínima productividad y utilidades

Ya sea directa o indirecta, las consecuencias en general de la insatisfacción, resultan ser muy costosas para la organización.

E. Medición de la satisfacción laboral

(Robbins & Judge, 2013) indican que se bosquejó antes la definición de satisfacción laboral, como el sentimiento efectivo sobre un puesto laboral, la cual deriva de la estimación de las características de ello, es excesivo propagar, sin embargo, es la indicada tal amplitud. El trabajo no es simplemente efectuar tareas ya sea el caso de ordenar documentos, atender a clientes, escribir códigos de programación, o manejar un camión. Requieren la interacción en medio de compañeros y jefes en los puestos de trabajo, así como cumplir los reglamentos y políticas de la organización, efectuar patrones de desempeño, con periodicidad son menos que apropiados vivir en condiciones laborales así por el estilo. Esto representa que estimar qué tan satisfecho o insatisfecho esta con su trabajo un colaborador es un adherido confuso de cierta cantidad de componentes reservados del trabajo. Entonces, ¿de qué manera se mide el concepto?

Las dos perspectivas la cual con más periodicidad se emplean son una calificación global única, y otra que es la suma de cierto número de facetas del trabajo. El método de la calificación global única es simplemente solicitar a los sujetos a que contesten una interrogante como la siguiente: “Si todo lo que involucra considera, ¿usted qué tan satisfecho se encuentra con su labor?”. Después, quienes manifiestan lo realizan cercando un número entre 1 y 5 en un círculo que concierne a contestaciones que van de “muy satisfecho” a “muy insatisfecho”. El otro enfoque –la sumatoria de aspectos del trabajo– es más sofisticado. Reconoce los componentes esenciales de un trabajo y pregunta al colaborador referente a sus sentimientos en cada uno de ellos. Incluyen la naturaleza del trabajo los factores usuales, asimismo la supervisión, oportunidades de ascender, pago actual, y vínculos con sus compañeros. Quienes manifiestan la encuesta, consideran estos componentes con una graduación estandarizada y después los suman los investigadores para conseguir la calificación universal en el trabajo sobre satisfacción. ¿Alguno de los enfoques anteriores es superior al otro?

La percepción expresaría que con la sumatoria de las contestaciones a los factores del trabajo se conseguiría una estimación más apropiada en el empleo de la satisfacción. No obstante, no dan apoyo las investigaciones a ese supuesto intuitivo. Aquello es una de los escenarios raros en la cual parece funcionar tan bien la sencillez como la complejidad. Las asimilaciones de apreciaciones universales de una interrogante con la metodología más extensa de la sumatoria de componentes del empleo, muestran que el primero es primordial tan permitido como el segundo. Para este hecho el mejor esclarecimiento es que en el trabajo la definición de satisfacción es sustancialmente tan extenso que capta su esencia la única pregunta. Otro esclarecimiento es que ciertas caras significativas quedan apartadas de la sumatoria que se realiza. Son útiles ambas metodologías. Por ejemplo, no consume mucho tiempo el método de la calificación global única, lo que independiza a los gerentes para que confronte otras cuestiones y dificultades del centro laboral. Y la sumatoria de las caras del trabajo les menciona dónde hay dificultades, la cual hará más sencillo que aborden a los colaboradores descontentos y soluciones con más rapidez y precisión las dificultades.

a. *¿Qué tan satisfechas se encuentran las personas en sus trabajos?*

¿Se encuentra satisfecha con su trabajo la mayoría de la gente? En la gran parte de países desarrollados, parece ser un “sí” calificado la respuesta, usualmente, que la gran parte de los colaboradores se encuentren con sus empleos más satisfechos que insatisfechos. No obstante, deben indicarse dos salvedades. Como ya se dijo, en primer lugar, parecen ir en depreciación los niveles de satisfacción. En segundo lugar, manifiestan las averiguaciones que varían mucho los niveles de satisfacción en situación del aspecto del trabajo de cuya satisfacción se hable. Están satisfechas los individuos con sus trabajos tomados universalmente, en sí con su trabajo, con sus compañeros y supervisores. Sin embargo, con su pago tienden a estar menos satisfechos asimismo con las oportunidades de ascender. No está claro por qué les desagradan a los individuos sus posibilidades de obtener ascensos y salario más que otros exteriores de sus trabajos.

b. *¿A qué se debe la satisfacción en el trabajo?*

Delibera en la mejor labor que haya tenido. ¿Por qué lo era? Es posiblemente que le encantara la labor que realizaban. En realidad, de los aspectos

primordiales de satisfacción en el empleo (trabajo en sí, pago, oportunidades de avanzar, supervisión y compañeros), regocijarse en la labor en sí casi perennemente es la apariencia que se correlaciona con enorme energía con niveles eminentes de satisfacción universal. Se deriva interesante que ofrecen los empleos variedad, capacitación, independencia y control, complazcan a su gran parte de los colaboradores. En otras palabras, la gran parte de personas distinguen una labor que programe desafíos y sea inspirador, que otro que sea previsible y habitual.

Podría ser que no se dio cuenta que surge con frecuencia la cuestión del pago en el momento en que se habla en el trabajo de la satisfacción.

Hay un vínculo atrayente en medio de la satisfacción en el trabajo y el salario. Para las personas pobres (las que viven por debajo del umbral de la pobreza) o que viven en países pobres, se correlaciona el pago en el empleo con la satisfacción y con el bienestar generalmente. Tienen niveles promedio de satisfacción los colaboradores bien pagados no más cúspides que en los que mucho menos se paga. A las personas sí les motiva el dinero, pero no es precisamente igual que nos hace felices lo que nos motiva.

No sólo consiste la satisfacción en el trabajo en las situaciones en que se despliega. También juega un papel la personalidad. A los individuos que son menos efectivos concerniente de sí mismos es menos posible que su labor les agrade. Revelan las investigaciones que tienen autoevaluaciones esenciales positivas los individuos –aquellos que creen en su capacidad elemental y utilidad interna se encuentren más complacidos con su labor que aquellos que poseen negativos. No solamente distinguen su labor como algo interesante o satisfactorio, asimismo es más posible que se soslayan en primer lugar con dirección a los colaboradores desafiantes. Aquellos individuos se fijan metas menos ambiciosas con autoevaluaciones principales negativas y es posible que se rindan en el momento en que se confronten a los problemas. Entonces, es más sencillo que se detengan en empleos monótonos y repetitivos que aquellos que poseen autoevaluaciones principales positivas.

F. El efecto que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos en el lugar de trabajo

(Robbins & Judge, 2013) indican cuando les gusta su trabajo a los empleados hay resultados, y asimismo en el momento que les disgusta. Una disposición teórica referente de las conductas de –salida-voz-lealtad-negligencia– es ventajosa para entender las derivaciones de la insatisfacción.

Las respuestas se definen como sigue:

- Salida: Conducta encaminado de retirarse de la organización, para buscar un puesto nuevo o renunciar.
- Voz: intentar de manera activa y provechosa de optimizar las situaciones, incluso con proposiciones de mejora, estudio de las dificultades con los directores y de cierta manera la actividad sindical.
- Lealtad. Espera pasivamente pero optimista de que las situaciones optimicen, incluso conversando por la organización ante ataques del exterior y con la confianza de que está “haciendo las cosas adecuadas” la administración.
- Negligencia: Consentir inactivamente que las situaciones declinen, incluso con impuntualidad crónicos y ausentismo, mayor tasa de fallas y poco esfuerzo.

Agrupan nuestras variables de productividad, desempeño, rotación y ausentismo en los comportamientos de salida y negligencia. No obstante, este patrón contiene en la contestación de los colaboradores las conductas de lealtad y voz, estimados como comportamientos constructivos la cual de labor satisfactorias.

Contribuye en hacernos entender situaciones como las que en ocasiones ocurren entre los trabajadores sindicalizados, para quienes la baja satisfacción en el trabajo confluye con la baja rotación.⁴⁶ Los miembros de los sindicatos expresan con frecuencia su insatisfacción a través de procedimientos de huelga o en las negociaciones de contratación formales. Estos mecanismos de voz permiten que los trabajadores continúen en sus puestos al tiempo que se convencen a sí mismos de que actúan para mejorar la situación.

Si bien esta estructura es útil para presentar las consecuencias posibles de la insatisfacción en el trabajo, resulta demasiado general. A continuación, se

estudian los resultados más específicos de la satisfacción e insatisfacción en el lugar de trabajo.

G. Satisfacción en el trabajo y el desempeño en éste

(Robbins & Judge, 2013) indican que solían creer algunos investigadores que el vínculo en medio del desempeño y la satisfacción en el trabajo era un mito de la administración en éste. Pero sugirió que la correlación es muy penetrante una revisión de 300 estudios. Acorde que se pase del nivel del individuo al de la organización, asimismo hallarán motivos que ayuden al vínculo en medio de entre del desempeño y la satisfacción. En el momento en que se reúnen informaciones referentes a la productividad y la satisfacción como un todo para la organización, hallamos que tienen más empleados satisfechos las empresas que tienden a ser más eficaces a diferencia con pocos que están satisfechos.

H. Satisfacción laboral y el comportamiento organizacional socialmente responsable (COSR)

(Robbins & Judge, 2013) indican que aceptar parece lógico en la satisfacción dentro del trabajo que debería ser un concluyente característico para el comportamiento organizacional socialmente responsable (COSR) de los colaboradores. Parecen hablar de manera positiva de la organización los empleados satisfechos, contribuyen a otros y van mucho más lejos de las perspectivas corrientes de su puesto. Asimismo, son más proclives a hacer algo quienes se encuentran satisfechos más que sólo efectuar con su responsabilidad, ya que anhelan ser mutuos referentes a sus experiencias positivos. En firmeza con este concepto, proponen las evidencias que tiene una correlación moderada con el COSR la satisfacción en el trabajo, de manera que los individuos más satisfechas con su trabajo son más propensos a implicarse con aquel. No obstante, certezas más nuevas proponen que influye en el COSR la satisfacción, pero por medio de la apreciación de justicia.

¿Por qué contribuyen más al COSR los empleados más satisfechos? Las averiguaciones muestran que explican la relación las percepciones de justicia, aunque sea, por un lado. ¿Qué significa esto? Esencialmente, procede la

satisfacción en el trabajo del concepto de las derivaciones, procedimiento y ordenamientos ecuánimes. Si no siente usted que su supervisor, sean justas las políticas de pago y los procedimientos de la organización, lo más posible es que reduzca de manera demostrativa su satisfacción. Sin embargo, en el momento en que los sus resultados y procesos organizacionales distinguen como equitativos, se forme confianza. Y en el momento en que en el empleador se confía se está más preparado a apadrinar de forma voluntaria conductas que vayan mucho más lejos de los requerimientos serios del trabajo.

I. Satisfacción laboral y satisfacción del usuario

(Robbins & Judge, 2013) indican que en puestos de servicio es habitualmente que los empleados interactúen con los clientes. Como debe preocuparse por satisfacer a éstos la administración de las organizaciones de servicios, es sensato examinar si se vincula de manera positiva la satisfacción de los empleados con la de los clientes. Para los colaboradores que se encuentren en la línea delantera de contacto con los clientes directo, la respuesta es “sí”. ¿Indican las evidencias que los colaboradores satisfechos acrecientan la lealtad y satisfacción de los clientes? ¿Por qué? La conservación y pérdida de clientes en las organizaciones de servicios, obedecen mucho de la manera en que los tratan los colaboradores de la línea frontal. Son amables, responsables y optimistas los trabajadores satisfechos, lo cual por los clientes es estimado. Y como están menos dispuestos los empleados satisfechos a dejar la organización, encuentran caras familiares los clientes y absorben un servicio ejercitado. Dichas cualidades componen la lealtad y la satisfacción de la clientela. Asimismo, el vínculo parece emplearse a la inversa: acrecientan el disgusto de los colaboradores los clientes insatisfechos. Los trabajadores que poseen una relación habitual con los consumidores alcanzan que los compradores toscos, insensatos y demandantes, conmueven de manera adversa con su trabajo en la satisfacción de los empleados.

J. Satisfacción en el empleo y la desviación en el sitio de trabajo

(Robbins & Judge, 2013) mencionan que predice muchas conductas específicas la insatisfacción en el trabajo, incluso intentonas de sindicalización, robos en el trabajo, abuso en el consumo de sustancias, impuntualidad e indebida

socialización. Afirman los investigadores que tales conductas son indicadores de un indicio más extenso que denominaremos conductas desviada a laboral a los trabajadores, manifestarán de cierta manera, y perennemente es sencillo predecir con precisión cómo lo efectuarán. Renunciar tal vez sea de uno la respuesta, mientras que del otro será perder el tiempo arrumbando en Internet, para llevarlos a casa coger insumos del trabajo y emplearlos para fines individuales, etc. En otras definiciones, revelan las evidencias que los colaboradores a quienes no les agrada su labor “la van pasando” de distintas formas; y como son muy creativos los empleados para realizarlo, inspeccionar cierta conducta, como poseer una política de control de asistencia, desiste del origen inalterada. Si anhelan controlar las derivaciones indeseables de la insatisfacción en los empleadores dentro de su labor, harán apropiadamente si atacan el origen de la dificultad la insatisfacción en reemplazo de procurar controlar las diversas contestaciones.

K. Método de satisfacción laboral

(Martínez & Lucas, 2001) mencionan que consistirá la satisfacción en la consecución de los propósitos establecidos, o que es lo mismo, conseguirá venir por la prolongación del estado de necesidad.

Vamos a encontrar en el estudio de la satisfacción laboral los aspectos únicamente personales de la satisfacción laboral.

De todas maneras, se sienten individualmente las necesidades y encierran un peligro las extrapolaciones a la colectividad.

En términos universales, cuando hay un obstáculo existe frustración en medio de nuestras aspiraciones y el objetivo propuesto; intervienen, por tanto, tres elementos en la frustración: un yo, una barrera y un objetivo. Considerado como componente esencial de la frustración este obstáculo o barrera, podría ser, por un lado, activo o pasivo y, por otro, interior o exterior; esto da cabida a una escala de significación intrínseca de las frustraciones que estará comprendida en medio un máximo para los obstáculos internos activos y para los pasivos externos un mínimo.

Asimismo, ante la frustración la reacción individual proviene tanto de la manera de ofuscación del sujeto como de la estimación subjetiva que se de tres

elementos de frustración señalados (yo, barrera, objetivo). Puede ser la agresividad: intransitiva, hacia dentro, con sentimiento de culpa: extrapunitiva, a los demás se cumpla; o no existir, circunstancia apunitiva. La mezcla de las tres formas de agresividad del sujeto, por una parte, y las tres probables maneras de preeminencia de cada uno de los componentes de la frustración.

Hasta ahora las consecuencias obtenidas vienen a ratificar que hay vínculos en medio de distintos aspectos en el trabajo estimados en la satisfacción, alcanzando inclusive a proponer la coexistencia de un componente universal de satisfacción. La incidencia del componente universal de la satisfacción, por arriba de las satisfacciones concretas, no es considerable, pues podría estipular por ejemplo la manera de la política de individual de una organización.

a. Método directo

En el interior del método directo se encuentran asimismo todas las averiguaciones en la cual con los diferentes aspectos del trabajo se confeccionan índices de satisfacción, con fundamento en las derivaciones de entrevistas personales concisamente desarrolladas.

Han criticado globalmente ciertas personas esta metodología de investigación, mostrando que las derivaciones logradas son un concurso no lograrían a ser de otra organización. En consecuencia, la técnica directa, utilizada para averiguación de sentimientos, da pie a que origine un resultado halo, que transfiere a dar generalmente a las derivaciones el mismo matiz, en situación del escenario anímico del entrevistado en ese instante; del mismo modo, podría ser en un cuestionario, que conllevaría a manifestar interrogantes en terminologías universales de asentimiento conforme anhela el encuestador.

Entrambas dificultades conjeturan una concisa crítica el método directo de investigación de la satisfacción laboral y nos imprimen sus restricciones.

b. Método indirecto

En esta metodología, siguiendo la técnica de los acontecimientos por Franagan crítico empleado para el estudio de trabajo, se pide que describan sucesos precisos a los entrevistados de las cuales se han percibidos enormemente satisfechos o insatisfechos de su labor, los recuerdos buenos o los malos; se pretende de esta forma impedir los deterioros del método directo.

En esta línea las esenciales investigaciones han sido conllevadas por Herzberg, proporcionando su teoría bifactorial de la satisfacción. Acoge una iniciación a la experiencia de que son diversas las contestaciones conforme se interrogan los motivos de la insatisfacción y la satisfacción, la cual conlleva a ultimar que son los componentes distintos e autónomos la cual asisten a los que provocan insatisfacción y a la satisfacción: se origina, por ende, que no son opuestos entre sí estos sentimientos, ya que conforme en el trabajo es la insatisfacción y la satisfacción. Se refiere, en el momento se refiere en entender el comportamiento laboral, no lleguemos a quedarnos en el sencillo juego de párrafos, sino que estamos ante dos series de necesidades humanas que por separado tienen que estudiarse.

c. El método comparativo

Se ha encaminado al entendimiento de las discrepancias y tareas personales, ha emergido como derivación de las críticas a las investigaciones desarrolladas por las dos metodologías anteriores. Parte, por ello, de que para lograr hacer prosperar nuestros conocimientos en el trabajo referente las insatisfacciones es puntual renunciar la averiguación de un modelo teórico universal y, inspeccionando una apreciación completamente, inspección las situaciones de las cuales se despliegan a nivel de absentismo o inestabilidad la satisfacción o insatisfacción y sus correlaciones.

Se ha sacudido con periodicidad en la práctica a cotejos de terminologías de cuatro enormes variables: los sectores de organización, las profesionales, el ambiente de trabajo y las diferencias individuales.

2.3 Definición de términos básicos

Gestión del talento humano

Es una serie de prácticas y políticas la gestión de talento humano indispensables para encaminar los ámbitos administrativos en cuanto con los que cuenta la entidad a la persona o los recursos humanos (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009).

Proceso de provisión de personas

Este comprende el reclutamiento, selección y planeación de los recursos humanos (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2011).

Proceso de organización de personas

Este proceso comprende el diseño de puestos, análisis y descripción de puestos y la evaluación del desempeño (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2011).

Proceso de retención de personas

Este proceso comprende la remuneración, prestaciones, higiene, seguridad y relaciones sindicales (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2011).

Proceso de desarrollo de personas

Este proceso comprende la capacitación, el desarrollo personal y el desarrollo organizacional (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2011).

Proceso de evaluación de personas

Este proceso comprende la existencia de un banco de datos, controles de evaluación y sistemas de información que permitan la evaluación del personal (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2011).

Satisfacción laboral

Es un sentimiento efectivo la satisfacción laboral que emerge de la evaluación de las particularidades de este con el puesto de trabajo. Un sujeto tiene sentimientos positivos con un grado alto de satisfacción referente a un puesto de trabajo, a diferencia de los sentimientos negativos que tiene alguien insatisfecho (Robbins & Judge, 2013).

Factores de motivación

Los motivadores se enfocan en necesidades de alto nivel e incluyen logro, reconocimientos, responsabilidad y oportunidad de crecimiento. Herzberg creyó que cuando se escasea de motivadores, los subordinados son neutrales hacia el trabajo, pero cuando los motivadores están presentes, los trabajadores están soberanamente motivados y satisfechos (Griffin & Van Fleet, Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo, 2016).

Factores higiénicos

Los factores de higiene, incluye la presencia o falta de las labores insatisfactorias. Cuando los factores de higiene son malos, el trabajo es insatisfactorio. Pero, los buenos factores de higiene claramente remueven la insatisfacción; ellos por sí mismo no ocasionan que los individuos se vuelvan altamente satisfechas ni motivadas en su trabajo (Griffin & Van Fleet, Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo, 2016).

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal asistencial de salud, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

2.4.2 Hipótesis específicas

- a. La integración de personas se relaciona significativamente con los factores de motivación, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.
- b. La organización de personas se relaciona significativamente con los factores de motivación, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.
- c. La retención de personas se relaciona significativamente con los factores higiénicos, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.
- d. El desarrollo de personas se relaciona significativamente con los factores higiénicos, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.
- e. La evaluación de personas se relaciona significativamente con los factores higiénicos, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

2.5 Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Gestión del talento humano	<i>Integración de personas</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Investigación del mercado de RH. - Reclutamiento de personas. - Selección de personas.
	<i>Organización de personas</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Integración de las personas. - Diseño de puestos. - Descripción y análisis de puestos. - Evaluación del desempeño.
	<i>Retención de personas</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneración y retribuciones. - Prestaciones y servicios sociales. - Higiene y seguridad en el trabajo. - Relaciones sindicales.
	<i>Desarrollo de personas</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación. - Desarrollo organizacional.
	<i>Evaluación de personas</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Banco de datos/ sistemas de información. - Controles. - Constancia. - Productividad. - Equilibrio social.
Variable 2: Satisfacción laboral	Factores higiénicos	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisores. - Condiciones laborales. - Relaciones interpersonales. - Remuneraciones y seguridad. - Políticas de la compañía y administración.
	Factores de motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Logros. - Reconocimiento. - El trabajo mismo. - Responsabilidad. - Avance y crecimiento.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La presente investigación tiene como tipo de investigación transversal, correlacional causal; y de nivel descriptivo explicativo.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalan que es transversal ya que se recolectarán la información en un solo momento, en un tiempo único.

Es correlacional causal porque se estudiará como las dimensiones de la variable 1 se relaciona con la variable 2, siendo explicativo.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está representada por 326 miembros del personal asistencias de salud del Hospital de Barranca – Cajatambo.

		Médicos	Enfermeros	Obstetras	Odontólogos	Químicos farmacéuticos	Biólogos	Nutricionistas	Psicólogos	Asistente social	Tecnólogo médicos	TOTAL
HOSPITAL DE BARRANCA - CAJATAMBO	NOMBRADOS	51	81	22	02	03	01	05	02	14	05	186
	CAS	07	22	04	-	01	01	01	01	02	01	40
	TERCEROS	64	26	04	-	01	-	01	01	01	02	100
	TOTAL	122	129	30	02	05	02	07	04	17	08	326

3.2.2 Muestra

Para definir el tamaño de la muestra se aplica la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Es el tamaño de la muestra que se desea conocer.

p y q = Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z = Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error = 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor Z = 1.96

N = Es el total de la población.

E = Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha tomado 0.05

Reemplazando:

La muestra está representada por 176 miembros del personal asistencias de salud del Hospital de Barranca – Cajatambo.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica a utilizar es la encuesta y así mismo se utilizará como instrumento al cuestionario.

El instrumento a utilizar es un cuestionario. El cuestionario medirá las variables de estudio, en cada una de sus dimensiones. Se utilizará la escala de Likert para ambos instrumentos.

Validación del cuestionario

La validez del Cuestionario se realizó mediante el Test KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) en la cual utiliza la proporción de la varianza de los datos donde cuanto más próximo de 1 (unidad) mejor es el resultado, indicando que estadísticamente el instrumento para aplicarlo es válido.

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,716
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	1196,962
Bartlett	gl	351
	Sig.	,000

Confiabilidad del cuestionario

Para tener confianza en una prueba se debe de determinar la confiabilidad de la misma en tal sentido el estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.919, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables es aquel que logra puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	27

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se empleó el análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias. Se utilizó el estadístico de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman.

El software a emplear es el Statical Package for the Social Sciences - SPSS versión N° 24. Los resultados son presentados en tablas y figuras.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

A. Descripción de la muestra

Tabla 1

Género miembros del personal asistencias de salud del Hospital de Barranca – Cajatambo.

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	87	49,4
Válidos Femenino	89	50,6
Total	176	100,0

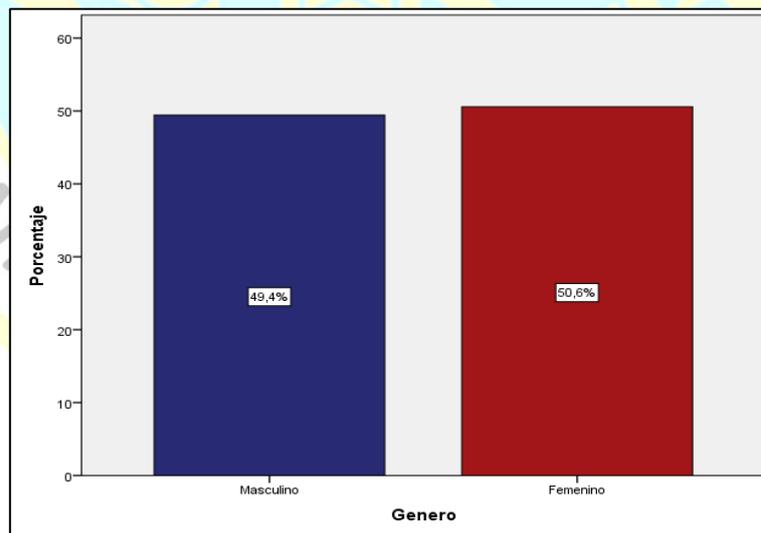


Figura 1. Género miembros del personal asistencias de salud del Hospital de Barranca – Cajatambo.

Se observa en la Tabla 1 que el 49,4% de los encuestados son del género masculino y el 50,6% son del género femenino.

Tabla 2

Edad de los miembros del personal asistencias de salud del Hospital de Barranca – Cajatambo

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 años a 24 años	9	5,1
Entre 25 años a 31 años	48	27,3
Válidos Entre 32 años a 45 años	36	20,5
Más de 45 años	83	47,2
Total	176	100,0

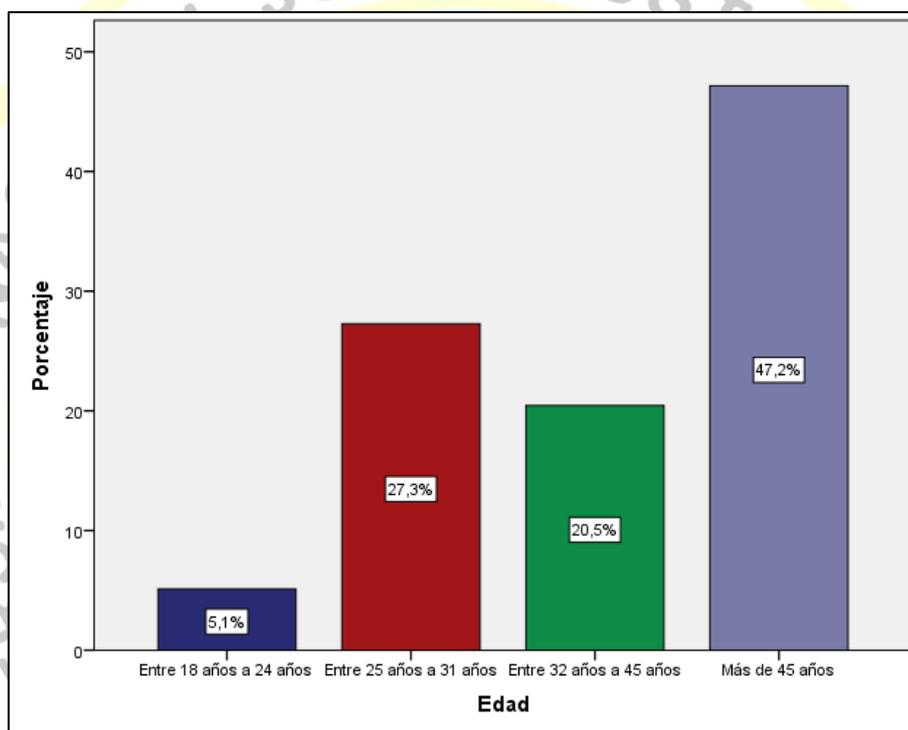


Figura 2. Edad de los miembros del personal asistencias de salud del Hospital de Barranca – Cajatambo.

Se observa en la Tabla 2 que el 5,1% de los encuestados tienen entre 18 años a 24 años, el 27,3% está entre 25 años a 31 años, el 20,5% tiene entre 32 años a 45 años y el 47,2% tiene más de 45 años.

Tabla 3

Grado de instrucción de los miembros del personal asistencias de salud del Hospital de Barranca – Cajatambo

	Frecuencia	Porcentaje
Grado de Bachiller	26	14,8
Título profesional	121	68,8
Válidos Grado de Magister o Maestro	12	6,8
Otros	17	9,7
Total	176	100,0

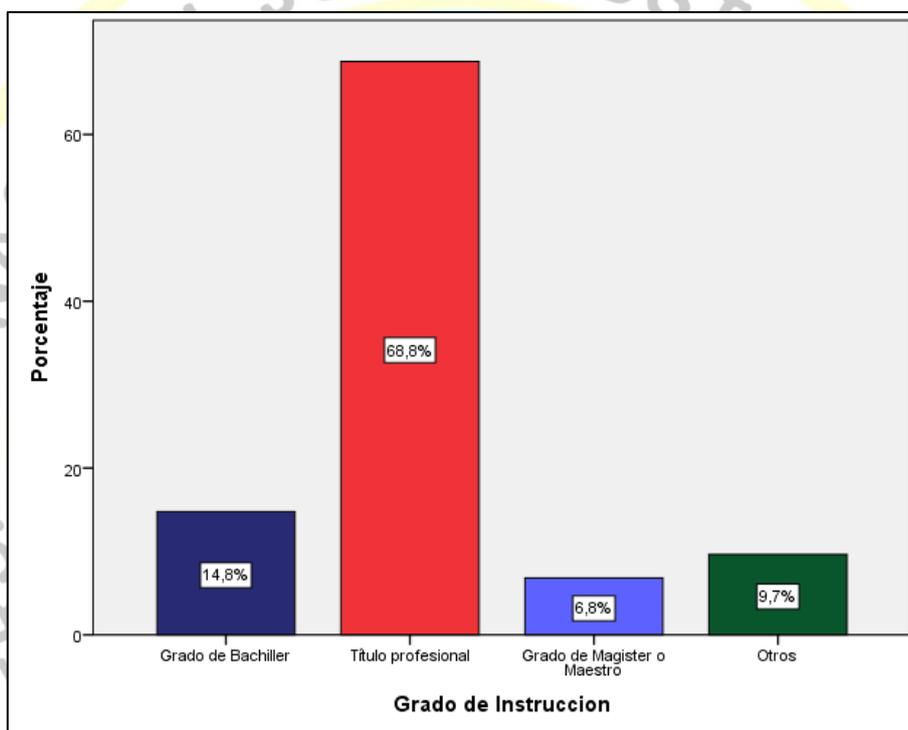


Figura 3. Grado de instrucción de los miembros del personal asistencias de salud del Hospital de Barranca – Cajatambo.

Se observa en la Tabla 3 que el 14,8% tiene grado de bachiller, el 68,8% tiene título profesional, el 6,8% tiene grado de maestría y el 9,7% tiene otro tipo de estudios.

B. Análisis estadístico de la variable “Gestión del talento humano”

Tabla 4

Integración de personas

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr.	Por.	Fr.	Por.	Fr.	Por.	Fr.	Por.	Fr.	Por.
1. ¿El Hospital realiza un adecuado proceso de reclutamiento de personal?	74	42,0	8	4,5	21	11,9	16	9,1	57	32,4
2. ¿El Hospital realiza un adecuado proceso de selección de personal?	74	42,0	8	4,5	20	11,4	0	0	74	42,0
3. ¿El Hospital maneja una eficiente planeación de los recursos humanos?	43	24,4	28	15,9	22	12,5	40	22,7	43	24,4

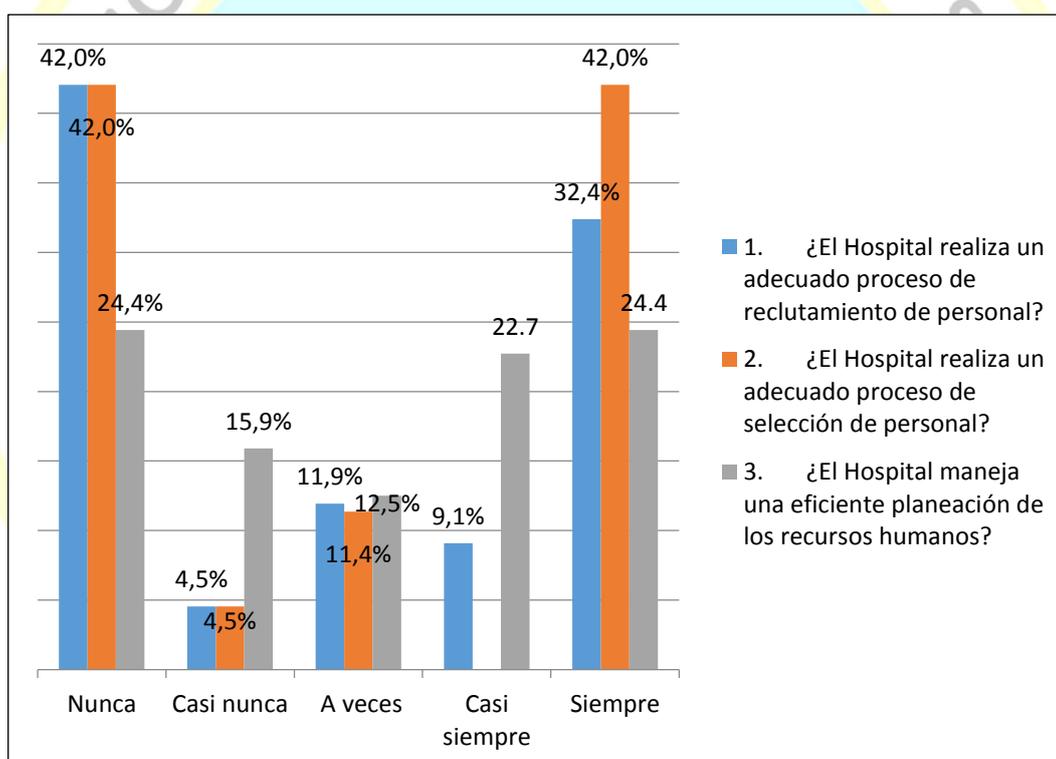


Figura 4. Integración de personas.

Se observa en la Tabla 4 que en el aspecto de integración de personas 46,5% de los encuestados manifestaron que el Hospital no realiza un adecuado proceso de reclutamiento de personal, además de que el Hospital no realiza un adecuado proceso de selección de personal.

Tabla 5

Organización de personas

tems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr.	Por.	Fr.	Por.	Fr.	Por.	Fr.	Por.	Fr.	Por.
4. ¿El Hospital cuenta con los puestos de trabajo necesarios para poder desarrollar sus funciones sin problemas ni demoras?	66	37,5	16	9,1	19	10,8	20	11,4	55	31,3
5. ¿El Hospital cuenta con un manual de organización y funciones?	54	30,7	31	17,6	4	2,3	39	22,2	48	27,3
6. ¿El Hospital evalúa el desempeño de sus trabajadores?	69	39,2	16	9,1	33	18,8	4	2,3	54	30,7

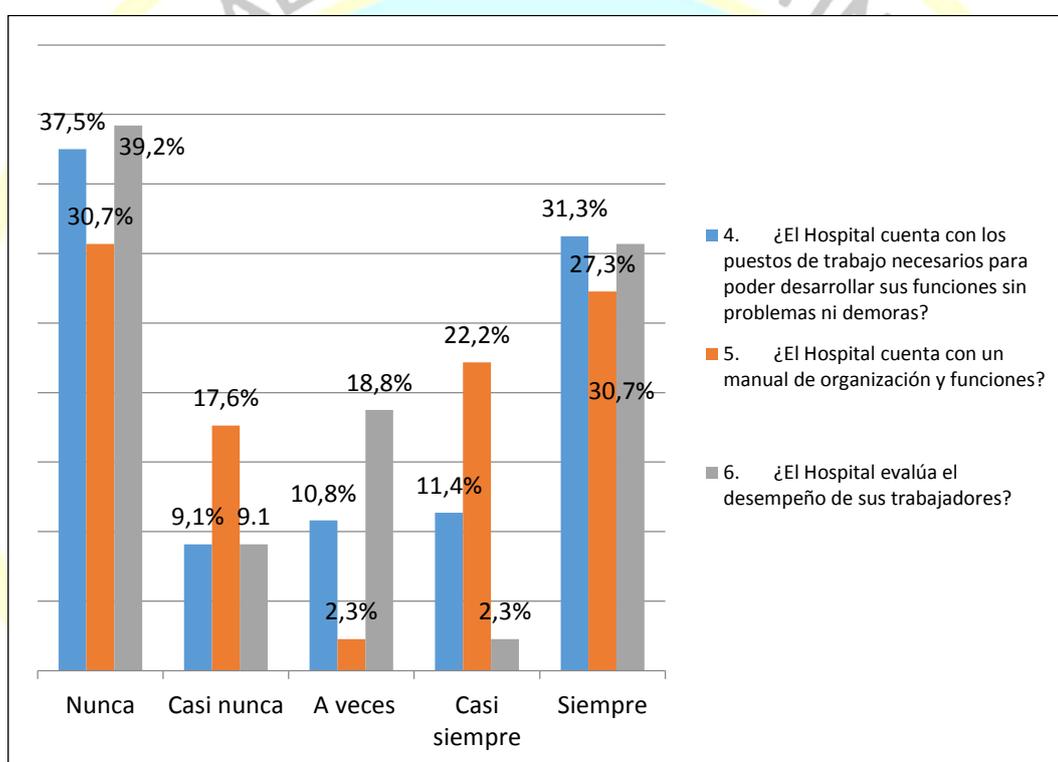


Figura 5. Organización de personas.

Se observa en la Tabla 5 que en el aspecto de organización de personas el 48,3% manifestó que el Hospital no evalúa el desempeño de sus trabajadores y el 46,6% de los encuestados determinaron que el Hospital no cuenta con los puestos de trabajo necesarios para poder desarrollar sus funciones sin problemas ni demoras.

Tabla 6

Retención de personas

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr.	Por.	Fr.	Por.	Fr.	Por.	Fr.	Por.	Fr.	Por.
7. ¿Las remuneraciones y retribuciones que otorga el Hospital a su personal son las adecuadas?	78	44,3	18	10,2	46	26,1	0	0	34	19,3
8. ¿El Hospital realiza prestaciones a favor de la sociedad?	3	1,7	21	11,9	62	35,2	0	0	90	51,1
9. ¿El Hospital te brinda un ambiente de trabajo higiénico?	23	13,1	39	22,2	61	34,7	38	21,6	15	8,5
10. ¿El Hospital te brinda un ambiente de trabajo seguro?	58	33,0	12	6,8	87	49,4	0	0	19	10,8
11. ¿El Hospital lleva unas buenas relaciones sindicales?	19	10,8	47	26,7	61	34,7	38	21,6	11	6,3

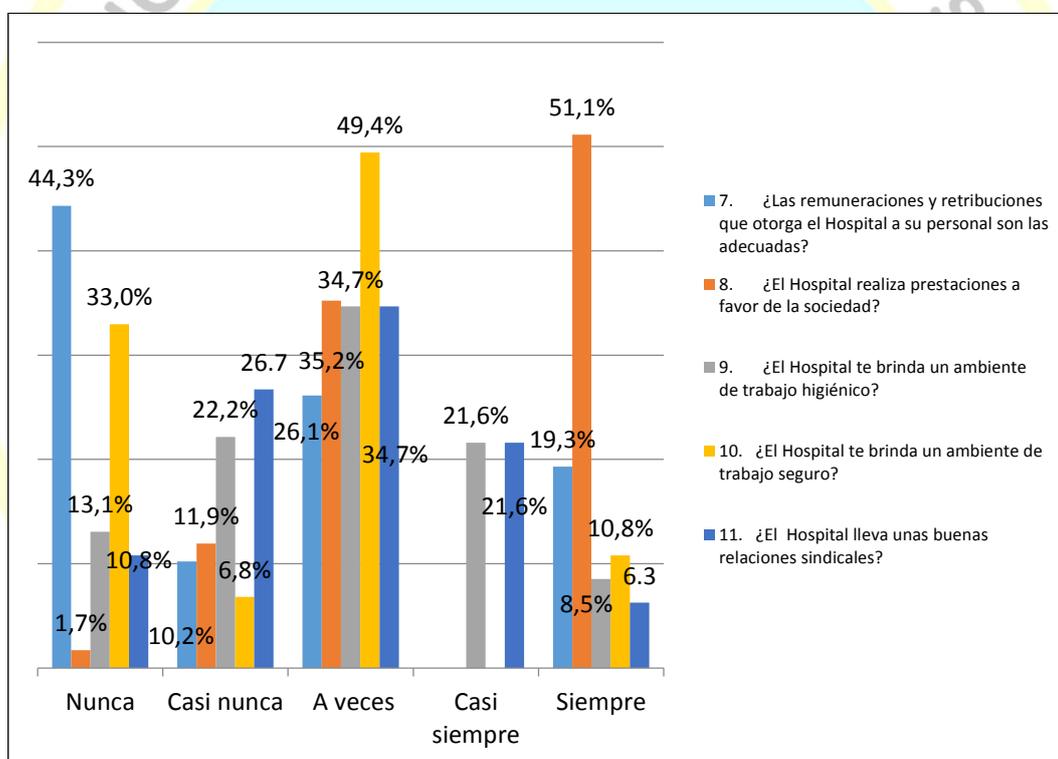


Figura 6. Retención de personas.

Se observa en la Tabla 6 que en el aspecto de retención de personas el 54,5% menciona que las remuneraciones y retribuciones que otorga el Hospital a su personal son las adecuadas y el 39,8% menciona que el Hospital no les brinda un ambiente de trabajo seguro.

Tabla 7

Desarrollo de personas

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr.	Por.	Fr.	Por.	Fr.	Por.	Fr.	Por.	Fr.	Por.
12. ¿El Hospital capacita a su personal?	54	30,7	28	15,9	79	44,9	15	8,5	0	0
13. ¿El Hospital se preocupa por tu desarrollo profesional?	47	26,7	41	23,3	27	15,3	31	17,6	30	17,0
14. ¿Las cabezas jerárquicas del Hospital se preocupan por que exista un eficiente desarrollo organizacional?	66	37,5	4	2,3	72	40,9	34	19,3	0	0

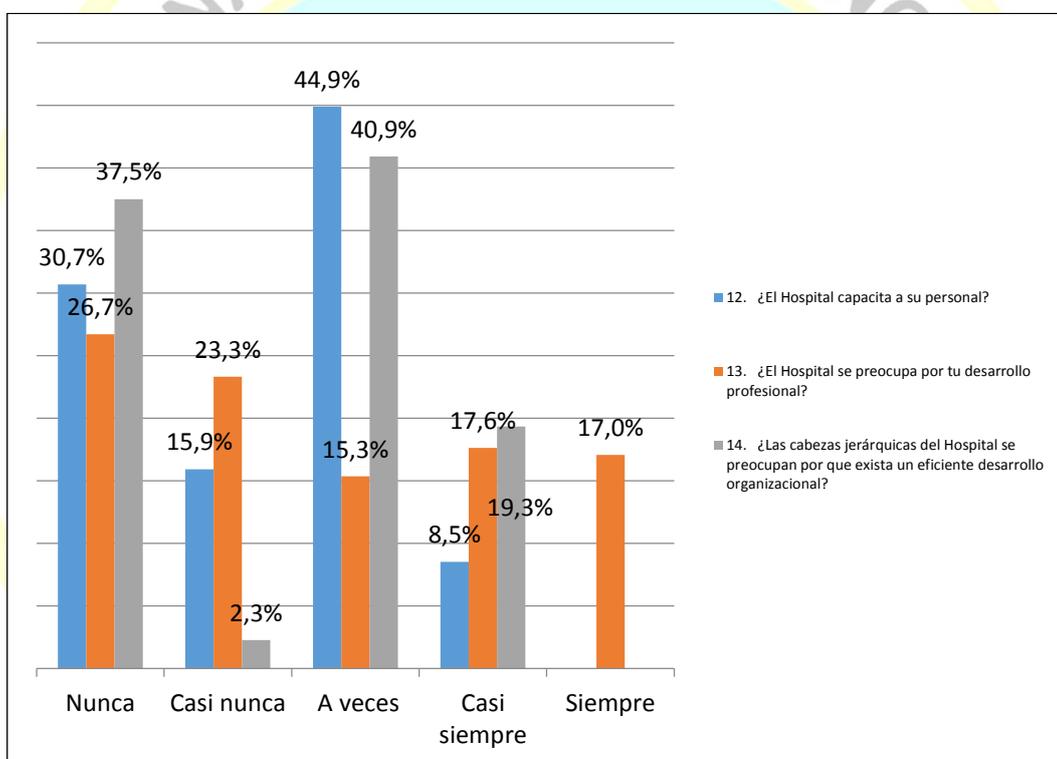


Figura 7. Desarrollo de personas.

Se observa en la Tabla 7 que en el aspecto de desarrollo de personas el 46,6% determinaron que el Hospital no capacita a su personal, el 49,9% manifestaron que el Hospital no se preocupa por tu desarrollo profesional y el 39,8% manifestaron que las cabezas jerárquicas del Hospital no se preocupan por que exista un eficiente desarrollo organizacional.

Tabla 8

Evaluación de personas

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr.	Por.	Fr.	Por.	Fr.	Por.	Fr.	Por.	Fr.	Por.
15. ¿El Hospital cuenta con un sistema donde contenga los datos sus trabajadores?	70	39,8	19	10,8	34	19,3	38	21,6	15	8,5
16. ¿El Hospital realiza controles de evaluación a su personal?	21	11,9	22	12,5	57	32,4	57	32,4	19	10,8
17. ¿El Hospital cuenta con sistemas de evaluación que faciliten la evaluación a su personal obteniendo datos más precisos?	27	15,3	32	18,2	27	15,3	68	38,6	22	12,5

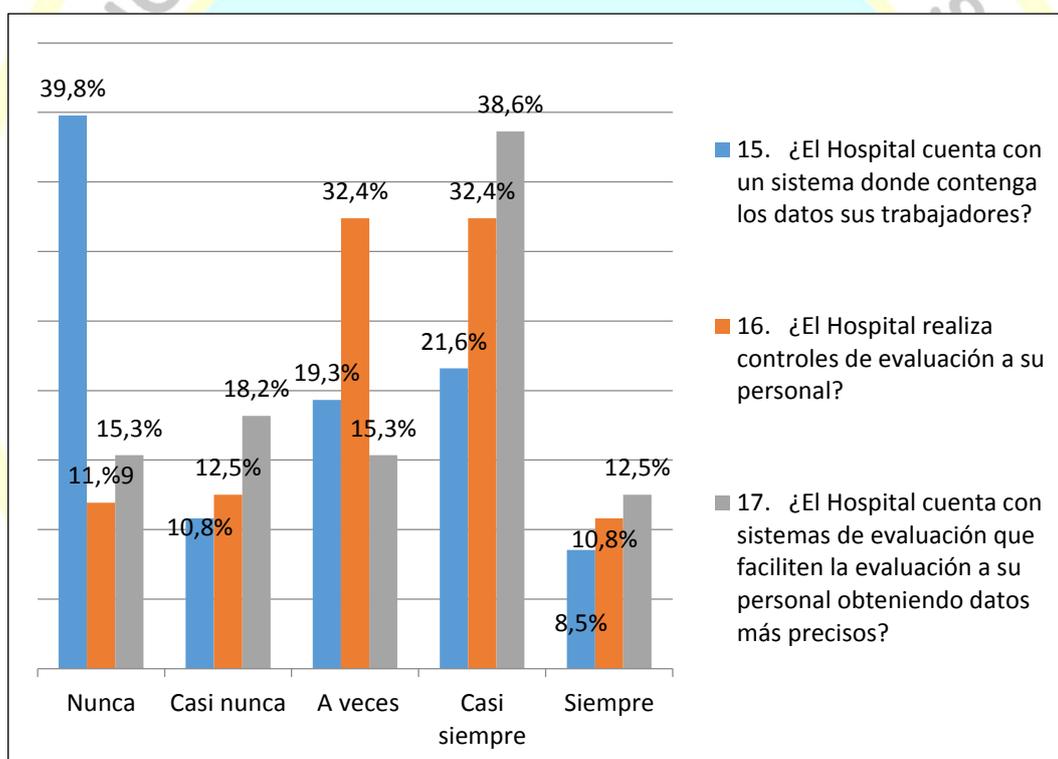


Figura 8. Evaluación de personas.

Se observa en la Tabla 8 que en el aspecto de evaluación de personas que el 50,6% de los encuestados manifestaron que el Hospital no cuenta con un sistema donde contenga los datos sus trabajadores y en el caso del 33,5% manifestaron que el Hospital no cuenta con sistemas de evaluación que faciliten la evaluación a su personal obteniendo datos más precisos.

C. Análisis estadístico de la variable “Satisfacción laboral”

Tabla 9

Factores de higiene

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr.	Por.	Fr.	Por.	Fr.	Por.	Fr.	Por.	Fr.	Por.
18. ¿Te sientes cómodo con las supervisiones que realiza el Hospital al trabajo que realizas?	3	1,7	21	11,9	62	35,2	0	0	90	51,1
19. ¿Sientes que trabajas en adecuadas condiciones laborales?	23	13,1	39	22,2	61	34,7	38	21,6	15	8,5
20. ¿Manejas buenas relaciones interpersonales con tus colegas de trabajo dentro del Hospital?	19	10,8	47	26,7	61	34,7	38	21,6	11	6,3
21. ¿Te motiva a trabajar de mejor manera las remuneraciones que obtienes en tu centro laboral?	54	30,7	28	15,9	79	44,9	15	8,5	0	0
22. ¿Sientes que las políticas que maneja el Hospital son las adecuadas?	47	26,7	41	23,3	27	15,3	31	17,6	30	17,0

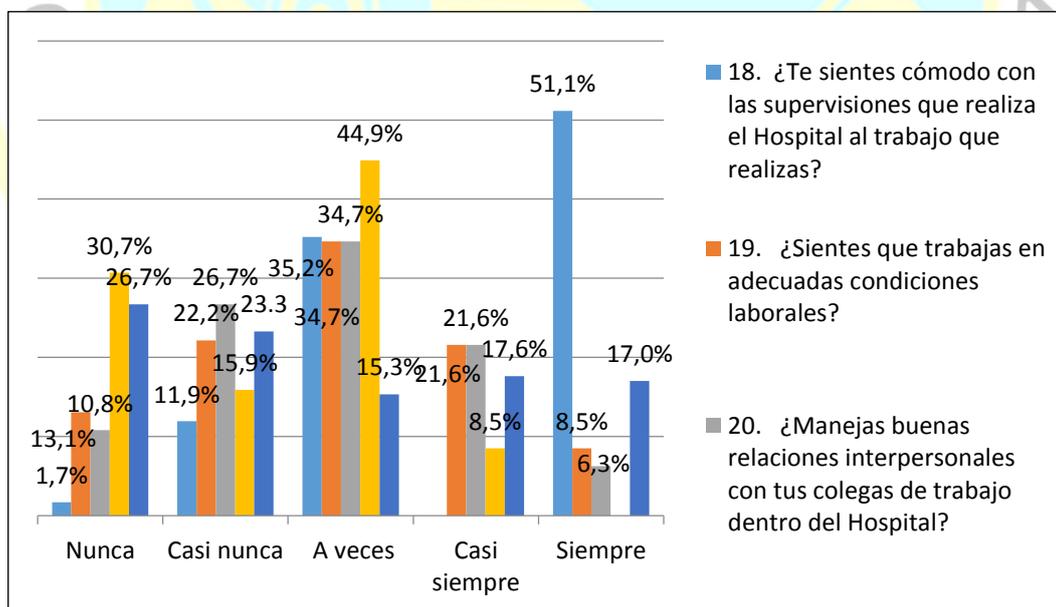


Figura 9. Factores de higiene.

Se observa en la Tabla 9 que en los factores de higiene que el 46,6% manifestaron que no les motiva a trabajar de mejor manera las remuneraciones que obtienes en tu centro laboral

y en el caso del 50% determino que no sienten que las políticas que maneja el Hospital son las adecuadas.

Tabla 10
Factores de motivación

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr.	Por.	Fr.	Por.	Fr.	Por.	Fr.	Por.	Fr.	Por.
23. ¿Sientes que tienes logros importantes dentro del Hospital?	74	42,0	8	4,5	20	11,4	0	0	74	42,0
24. ¿En tu centro laboral reconocen tu desempeño laboral?	43	24,4	28	15,9	22	12,5	40	22,7	43	24,4
25. ¿Te sientes cómodo con el trabajo que realizas?	23	13,1	39	22,2	61	34,7	38	21,6	15	8,5
26. ¿Te sientes cómodo con las responsabilidades que manejas en tu centro laboral?	19	10,8	47	26,7	61	34,7	38	21,6	11	6,3
27. ¿Sientes que avanzas y creces en lo profesional en tu centro laboral?	9	5,1	40	22,7	46	26,1	51	29,0	30	17,0

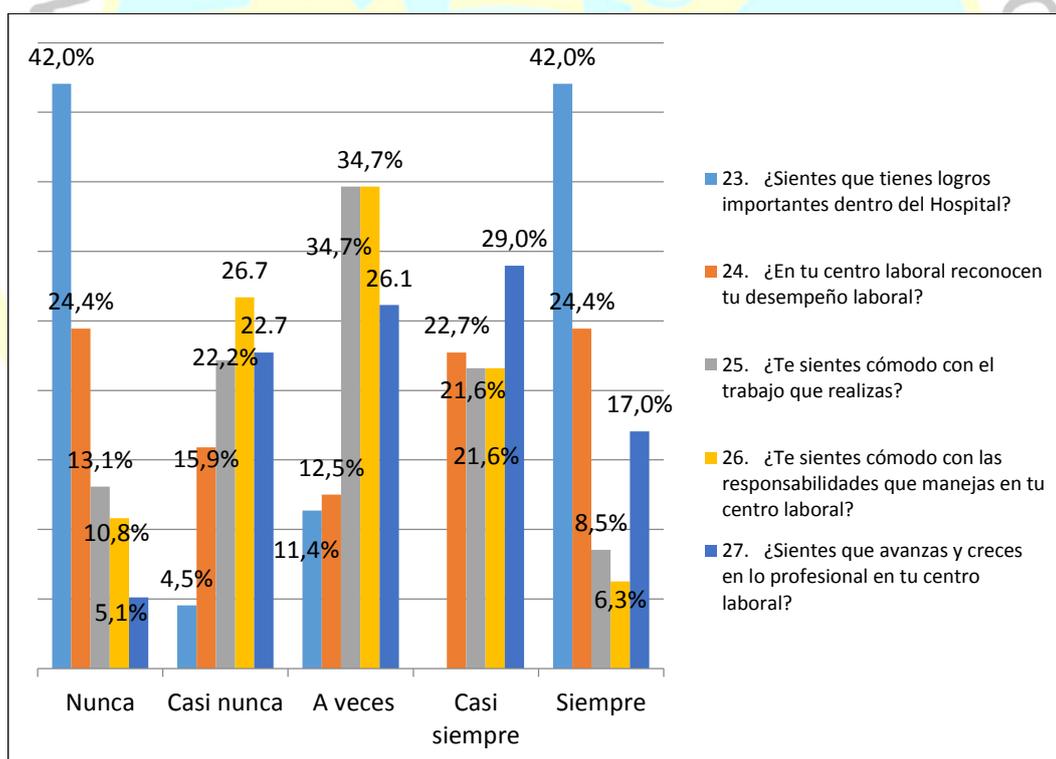


Figura 10. Factores de motivación.

Se observa en la Tabla 10 que en los factores de la motivación el 47% manifestaron que no sienten que tienen logros importantes dentro del Hospital y el 37,5% manifestó que no se sienten cómodos con las responsabilidades que manejas en tu centro laboral.

D. Prueba de normalidad

Para elegir el tipo de estadística para probar la hipótesis se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov (para muestras mayores de 50) para determinar la normalidad de los datos recolectados. En la Tabla 11 se observa que con un (p -valor < 0.05) las dos variables de investigación tienen distribución no normal motivo por el cual se optó por utilizar el análisis correlacional de Rho Spearman.

Tabla 11
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	,157	176	,000
INTEGRACIÓN DE PERSONAS	,231	176	,000
ORGANIZACIÓN DE PERSONAS	,251	176	,000
RETENCIÓN DE PERSONAS	,128	176	,000
DESARROLLO DE PERSONAS	,158	176	,000
EVALUACIÓN DE PERSONAS	,150	176	,000
SATISFACCIÓN LABORAL	,131	176	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Ho: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal asistencial de salud, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

Ha: La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal asistencial de salud, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

Tabla 12

Correlación de Rho de Spearman entre la gestión de talento humano y la satisfacción laboral

			Gestión del talento humano	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,940**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	176	176
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,940**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	176	176

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 12 que con el estudio se determinó que existe una correlación muy fuerte y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,940$), por lo que se concluye la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal asistencial de salud, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

Hipótesis Especifico 1

Ho: La integración de personas no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

Ha: La integración de personas se relaciona significativamente con con la satisfacción laboral, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

Tabla 13

Correlación de Rho de Spearman entre la gestión de talento humano en la integración de personas y la satisfacción laboral

			Integración de personas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Integración de personas	Coeficiente de correlación	1,000	,786**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	176	176
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	176	176

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 13 que con el estudio se determinó que existe una correlación muy fuerte y muy significativa ($\rho = 0,000 < 0,05$; $r = 0,786$), por lo que se concluye la integración de personas se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

Hipótesis Especifico 2

Ho: La organización de personas no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

Ha: La organización de personas se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

Tabla 14

Correlación de Rho de Spearman entre la gestión de talento humano en la organización de personas y la satisfacción laboral

		Organización de personas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Organización de personas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,667**
		N	,000
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	176
		Sig. (bilateral)	,667**
		N	,000

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 14 que con el estudio se determinó que existe una correlación fuerte y muy significativa ($\rho = 0,000 < 0,05$; $r = 0,667$), por lo que se concluye la organización de personas se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

Hipótesis Especifico 3

Ho: La retención de personas no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

Ha: La retención de personas se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

Tabla 15

Correlación de Rho de Spearman entre la gestión de talento humano en la retención de personas y la satisfacción laboral

		Retención de personas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Retención de personas	Coefficiente de correlación	,913**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	176
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,913**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	176

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 15 que con el estudio se determinó que existe una correlación muy fuerte y muy significativa ($\rho = 0,000 < 0,05$; $r = 0,913$), por lo que se concluye la retención de personas se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

Hipótesis Especifico 4

Ho: El desarrollo de personas no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

Ha: El desarrollo de personas se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

Tabla 16

Correlación de Rho de Spearman entre la gestión de talento humano en el desarrollo de personas y la satisfacción laboral

		Desarrollo de personas	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Desarrollo de personas	Coeficiente de correlación	,834**	
		Sig. (bilateral)	,000	
	N	176	176	
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	176	176	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 16 que con el estudio se determinó que existe una correlación muy fuerte y muy significativa ($\rho = 0,000 < 0,05$; $r = 0,834$), por lo que se concluye el desarrollo de personas se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

Hipótesis Especifico 5

Ho: La evaluación de personas no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

Ha: La evaluación de personas se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

Tabla 17

Correlación de Rho de Spearman entre la gestión de talento humano en la evaluación de personas y la satisfacción laboral

		Evaluación de personas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Evaluación de personas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	176
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,663**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	176

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 17 que con el estudio se determinó que existe una correlación muy fuerte y muy significativa ($\rho = 0,000 < 0,05$; $r = 0,663$), por lo que se concluye la evaluación de personas se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

(Louffat, 2012) menciona que es el término “gestión” se refiere al acto de administrar, y “talento humano” es el descubrimiento y aprovechamiento de las competencias del trabajador integradas a las necesidades de una organización es decir en forma conjunta es el proceso proactivo de planear, organizar, dirigir y controlar fundamentos, técnicas, metodología y prácticas especializadas.

Entonces se puede decir que el talento humano es uno de los recursos más importante con el que cuenta cada hospital y es el que se encargará de hacerla funcionar, si el personal asistencial de salud está listo a brindar su empeño entonces la institución avanzará óptimamente. Los hospitales deben procurar una gestión que busque el compromiso del personal asistencial de salud con la institución y para facilitar esos puntos es necesario brindarle facilidades para su realización personal, ambiente laboral adecuado, porque un trabajador feliz es de beneficio para el mismo hospital, también se debe tener en cuenta que un trabajador feliz es un punto de contagio para los demás trabajadores. La gestión del talento humano se encuentra asociada a las habilidades del personal asistencial de salud del hospital y de acuerdo a los enfoques referentes al servicio, los empleados son la principal causa del óptimo servicio que puede llegar a brindarse dentro del hospital, pero siempre y cuando mantenga como base un eficiente reclutamiento de personal, la selección e inducción del mismo que contemplan el desarrollo, la capacitación, las remuneraciones, las relaciones laborales, los planes de jubilación, muerte, renuncia, despido, licencias e incapacidad; para lo cual hay que tener en consideración las normativas, la política, la competencia, los procedimientos, la cultura, las leyes, así como la situación social, económica y social del hospital y del país, entre otros. En el Hospital de Barranca – Cajatambo el personal asistencial de salud, en algunas situaciones, a criterio del 46,5% menciono que no pasa por un proceso de selección adecuado por lo que en muchos casos el

perfil del personal no cubre las expectativas de las especificaciones que el puesto exige; en otros casos el 54,5% manifestó que el personal no cuenta con las remuneraciones acordes a sus habilidades y conocimientos y que perjudica a la institución al contar con personal calificado ocupando cargos que no demanda toda su capacidad lo que ocasiona que el personal asistencial no avance profesionalmente y busque abandonar la institución al no alcanzar satisfacción con su trabajo; asimismo, el 46,6% menciona que el hospital no se preocupa por capacitar idóneamente a su personal asistencial demostrando la poca preocupación por incrementar los conocimientos; por último, se observó que el hospital cuenta en su mayoría con personal terceros ya que por falta de pago renuncian los demás profesionales, demostrando así una inestabilidad laboral dentro del hospital.

(Robbins & Judge, 2013) mencionan que satisfacción laboral es un sentimiento positivo con el puesto de trabajo que surge de la evaluación de las características de este. Un individuo con un alto nivel de satisfacción tiene sentimientos positivos acerca de un puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos.

La satisfacción laboral juega un papel importante para el óptimo funcionamiento del capital humano dentro de la institución. Estudiar la satisfacción laboral es un punto de apoyo para conocer las actividades que se realizan en el hospital y que serviría para alcanzar la satisfacción laboral de su personal asistencial de salud, lo que constituye un resultado importante para el beneficio de la institución hospitalaria, éste es un indicador que ayudará a medir el nivel de eficacia, eficiencia y efectividad que haya podido alcanzar el Hospital de Barranca - Cajatambo, facilitando el despliegue de nuevas políticas y la toma de decisiones. Mediante la satisfacción laboral se puede realizar un diagnóstico del estado situacional del Hospital de Barranca – Cajatambo facilitando identificar los puntos débiles que son de mayor preocupación y por consecuencia facilita encontrar las respuestas necesarias para solucionar y/o fortalecer las debilidades encontradas. En el Hospital de Barranca – Cajatambo se ha encontrado que el 35,2% personal asistencial que se encuentra insatisfecho en su centro de labores debido a que profesionalmente se sienten estancados, en otros casos el 46,6% sienten que sus logros no son reconocidos debidamente, algunos han manifestado que sus remuneraciones no son acordes con las actividades que realizan, la falta de incentivo y estímulo ha provocado que el personal asistencial no se encuentre motivado; además de que factores externos como la carga familiar y el factor económico influyen en su ánimo al momento de trabajar.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Con el estudio se determinó que existe una correlación muy fuerte y muy significativa ($\rho = 0,000 < 0,05$; $r = 0,786$), por lo que se concluye la integración de personas se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018. Por lo tanto, a medida que la institución no procure una gestión que busque el compromiso teniendo como base un eficiente reclutamiento de personal, no lograra la satisfacción laboral de su personal asistencial de salud, lo que constituye un resultado importante para el beneficio de la institución hospitalaria

Con el estudio se determinó que existe una correlación fuerte y muy significativa ($\rho = 0,000 < 0,05$; $r = 0,667$), por lo que se concluye la organización de personas se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018. Por lo tanto, a medida que la institución no procure una gestión que busque el compromiso teniendo como base una evaluación eficiente del desempeño de sus trabajadores, no lograra la satisfacción laboral de su personal asistencial de salud, lo que constituye un resultado importante para el beneficio de la institución hospitalaria

Con el estudio se determinó que existe una correlación muy fuerte y muy significativa ($\rho = 0,000 < 0,05$; $r = 0,913$), por lo que se concluye la retención de personas se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018. Por lo tanto, a medida que la institución no procure una gestión que busque el compromiso teniendo como base un ambiente de trabajo seguro para sus trabajadores, no lograra la satisfacción laboral de su personal asistencial de salud, lo que constituye un resultado importante para el beneficio de la institución hospitalaria.

Con el estudio se determinó que existe una correlación muy fuerte y muy significativa ($\rho = 0,000 < 0,05$; $r = 0,834$), por lo que se concluye el desarrollo de personas se relaciona

significativamente con la satisfacción laboral, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018. Por lo tanto, a medida que la institución no procure una gestión que busque el compromiso teniendo como base capacitaciones para sus trabajadores, no lograra la satisfacción laboral de su personal asistencial de salud, lo que constituye un resultado importante para el beneficio de la institución hospitalaria.

Con el estudio se determinó que existe una correlación muy fuerte y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,663$), por lo que se concluye la evaluación de personas se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018

Por lo tanto, a medida que la institución no procure una gestión que busque el compromiso teniendo como base un sistema de evaluación para sus trabajadores, no lograra la satisfacción laboral de su personal asistencial de salud, lo que constituye un resultado importante para el beneficio de la institución hospitalaria.

Por lo expuesto anteriormente:

Con el estudio se determinó que existe una correlación muy fuerte y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,940$), por lo que se concluye la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal asistencial de salud, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018.

6.2 Recomendaciones

Realizar un adecuado proceso de reclutamiento de personal y mejor descripción de los diversos cargos con los que cuenta, para mejorar la gestión del talento humano y la satisfacción del personal asistencial de salud.

Realizar una adecuada evaluación del desempeño de personal y mejor descripción de los diversos cargos con los que cuenta, para mejorar la gestión del talento humano y la satisfacción del personal asistencial de salud.

Realizar un adecuado ambiente de trabajo para el personal y mejor descripción de los diversos cargos con los que cuenta, para mejorar la gestión del talento humano y la satisfacción del personal asistencial de salud.

Realizar eficientes capacitaciones a su personal y mejor descripción de los diversos cargos con los que cuenta, para mejorar la gestión del talento humano y la satisfacción del personal asistencial de salud.

Realizar un adecuado proceso de sistemas de evaluación que faciliten la evaluación a su personal obteniendo datos más precisos y mejor descripción de los diversos cargos con los que cuenta, para mejorar la gestión del talento humano y la satisfacción del personal asistencial de salud.



REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de recurso humano*. Argentina: Granica.
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración* (8 ed.). México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (9ª Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (4 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional* (3 ed.). México: McGraw Hill.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá, Colombia: Eco.
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional* (10 ed.). México: Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Louffat, E. (2012). *Administración del potencial humano* (2 ed.). Argentina: Cengage Learning.
- Mochón, S. (2014). *Administración - Enfoque por competencia en casos de Latinoamérica*. México: Alfaomega.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (3 ed.). México: Pearson.

7.2 Fuentes electrónicas

- Almeida, C. (2016). *Análisis de la gestión del talento humano de empresas dedicadas al diseño y producción de señalética y rotulación, en el distrito Metropolitano de Quito, durante el año 2014*. Tesis de maestría, Escuela Politécnica Nacional, Quito. Recuperado el 19 de febrero de 2018, de <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/16538>

- Carrera, F. (2014). *Capacidad de liderazgo y nivel de satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería de la Red de Salud Pacasmayo – 2014*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado el 19 de febrero de 2018, de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7628>
- Cifuentes, J. (2012). *Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá. Recuperado el 19 de febrero de 2018, de www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf
- Inca, K. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015*. Tesis de grado, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Recuperado el 19 de febrero de 2018, de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE-%20Inca%20Allcahuaman-Gertion%20del%20talento%20huamano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lipa, J. (2015). *Factores asociados a la Satisfacción Laboral en personal de salud en una Clínica Particular de Arequipa, 2015*. Tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Recuperado el 19 de febrero de 2018, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/305>
- Martínez, V., & Lucas, A. (2001). *La construcción de las organizaciones: la cultura de la empresa*. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado el 19 de febrero de 2018, de <https://books.google.com.pe/books?id=NAUeRIGHlqMC&pg=PA201&dq=satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi26tmXisnZAhWKq1kKHfR4Ag44KBD0AQhKMAc#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral&f=false>
- Montoya, E. (2013). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio del Centro de Salud Área 1 de Santa Elena año 2013*. Tesis de Grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena, Libertad. Recuperado el 19 de febrero de 2018, de <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/969/1/GESTION%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20LA%20CALIDAD%20DE%20SERVI>

CIO%20DEL%20CENTRO%20DE%20SALUD%20AREA%201%20SANT
A%20ELENA%20.pdf

Salazar, J. (2013). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala* . Tesis de maestría, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado el 19 de febrero de 2018, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Salazar-Jesica.pdf>

Varela, J. (2016). *Análisis de la gestión del talento humano del sector farmacéutico de empresas medianas y una propuesta de estructura de gestión por competencias para la empresa Swiss & North Group S.A. situada en la ciudad de Quito* . Tesis de maestría, Escuela Politécnica Nacional, Quito. Recuperado el 19 de febrero de 2018, de <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/15053>

Vásquez, S. (2007). *Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006* . Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado el 19 de febrero de 2018, de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/488>

ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal asistencias de salud del Hospital de Barranca – Cajatambo. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
DIMENSIÓN: INTEGRACIÓN DE PERSONAS					
1. ¿El Hospital realiza un adecuado proceso de reclutamiento de personal?					
2. ¿El Hospital realiza un adecuado proceso de selección de personal?					
3. ¿El Hospital maneja una eficiente planeación de los recursos humanos?					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN DE PERSONAS					
4. ¿El Hospital cuenta con los puestos de trabajo necesarios para poder desarrollar sus funciones sin problemas ni demoras?					
5. ¿El Hospital cuenta con un manual de organización y funciones?					
6. ¿El Hospital evalúa el desempeño de sus trabajadores?					
DIMENSIÓN: RETENCIÓN DE PERSONAS					
7. ¿Las remuneraciones y retribuciones que otorga el Hospital a su personal son las adecuadas?					
8. ¿El Hospital realiza prestaciones a favor de la sociedad?					
9. ¿El Hospital te brinda un ambiente de trabajo higiénico?					
10. ¿El Hospital te brinda un ambiente de trabajo seguro?					
11. ¿El Hospital lleva unas buenas relaciones sindicales?					
DIMENSIÓN: DESARROLLO DE PERSONAS					
12. ¿El Hospital capacita a su personal?					
13. ¿El Hospital se preocupa por tu desarrollo profesional?					
14. ¿Las cabezas jerárquicas del Hospital se preocupan por que exista un eficiente desarrollo organizacional?					
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE PERSONAS					
15. ¿El Hospital cuenta con un sistema donde contenga los datos sus trabajadores?					
16. ¿El Hospital realiza controles de evaluación a su personal?					
17. ¿El Hospital cuenta con sistemas de evaluación que					

faciliten la evaluación a su personal obteniendo datos más precisos?					
SATISFACCIÓN LABORAL					
DIMENSIÓN: FACTORES DE HIGIENE					
18. ¿Te sientes cómodo con las supervisiones que realiza el Hospital al trabajo que realizas?					
19. ¿Sientes que trabajas en adecuadas condiciones laborales?					
20. ¿Manejas buenas relaciones interpersonales con tus colegas de trabajo dentro del Hospital?					
21. ¿Te motiva a trabajar de mejor manera las remuneraciones que obtienes en tu centro laboral?					
22. ¿Sientes que las políticas que maneja el Hospital son las adecuadas?					
DIMENSIÓN: FACTORES DE MOTIVACIÓN					
23. ¿Sientes que tienes logros importantes dentro del Hospital?					
24. ¿En tu centro laboral reconocen tu desempeño laboral?					
25. ¿Te sientes cómodo con el trabajo que realizas?					
26. ¿Te sientes cómodo con las responsabilidades que manejas en tu centro laboral?					
27. ¿Sientes que avanzas y creces en lo profesional en tu centro laboral?					

[Indique los nombres y apellidos completos del asesor o director]
ASESOR

[Indique los nombres y apellidos completos del presidente]
PRESIDENTE

[Indique los nombres y apellidos completos del secretario]
SECRETARIO

[Indique los nombres y apellidos completos del primer vocal]
VOCAL

[Indique los nombres y apellidos completos del segundo vocal]
VOCAL

[Indique los nombres y apellidos completos del tercer vocal]
VOCAL