

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



TESIS

**Gestión del talento humano y su repercusión en el
desempeño laboral percibido por los trabajadores
administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides
Carrión de Pasco, 2018**

Para optar el grado académico de maestro en:

Ciencias de la Administración

Mención:

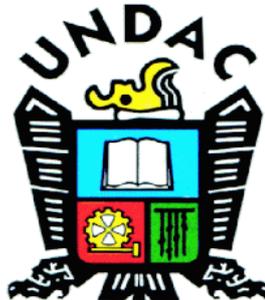
Gestión Pública y Desarrollo Local

Autor: Lic. Elizabeth ESTRELLA CARHUARICRA

Asesor: Mg. Fortunato Tarsicio INGA JACAY

Cerro de Pasco – Perú - 2020

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
ESCUELA DE POSGRADO**



TESIS

**Gestión del talento humano y su repercusión en el
desempeño laboral percibido por los trabajadores
administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides
Carrión de Pasco, 2018**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

**Dr. César Wenceslao RAMOS INGA
PRESIDENTE**

**Dr. José Luis GUERRERO FEBRES
MIEMBRO**

**Dr. Otto MENDIOLAZA ZÚÑIGA
Miembro**

DEDICATORIA:

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios y a mis padres, por darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

RECONOCIMIENTO:

Agradecemos a nuestros docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, por haber compartido sus conocimientos y experiencias a lo largo de nuestra formación.

RESUMEN

El trabajo de investigación intitulado gestión del talento humano y su repercusión en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018, tiene como propósito conocer de qué manera influye cada una de los indicadores del talento humano y el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco.

Con la finalidad de recolectar la información para la investigación, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, los instrumentos fueron elaborados de acuerdo a la escala de Likert, y además fueron sometidos a los análisis respectivos de validez y confiabilidad, las cuales demostraron que los cuestionarios tienen validez y confiabilidad.

La investigación realizada fue con un enfoque mixta, de tipo descriptiva y explicativa, con un diseño no experimental, correlacional de corte transversal. La muestra de la investigación fue de 30 trabajadores, el muestreo es probabilístico.

La metodología empleada en la investigación es el método deductivo, de enfoque mixto.

Palabras clave: Gestión, Talento humano, Desempeño laboral

ABSTRACT

The research work entitled human talent management and its impact on the work performance perceived by the administrative workers of the Daniel Alcides Carrión de Pasco regional hospital, 2018, aims to know how each of the indicators of human talent influences and work performance perceived by administrative workers at the Daniel Alcides Carrión de Pasco.

Regional Hospital. In order to collect the information for the investigation, the survey technique was used and as an instrument the questionnaire, the instruments were prepared according to the Likert scale, and were also subjected to the respective validity and reliability analyzes, the which showed that the questionnaires have validity and reliability.

The research carried out was with a mixed approach, descriptive and explanatory, with a non-experimental, correlational cross-sectional design. The research sample was 30 workers; the sampling is probabilistic. The methodology used in the research is the scientific method, deductive, mixed approach.

Keywords: Management, Human talent, Work performance

INTRODUCCIÓN.

La investigación intitulada “Gestión del talento humano y su repercusión en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del hospital regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.”

Tiene como objetivo determinar si la Gestión del talento humano influye en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.

Con la finalidad de responder a los objetivos de la investigación se diseñó un cuestionario de las variables de gestión del talento humano y el desempeño laboral bajo el modelo de escalamiento de Likert.

La investigación es de tipo no experimental, con la finalidad de alcanzar los objetivos y contestar las interrogantes que se ha planteado y analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto particular y su diseño es transeccional o transversal por que se aplica el instrumento de recolección de datos una sola vez en el estudio.

Las conclusiones obtenidas en la investigación servirán como antecedentes para trabajos de investigación similares.

El desarrollo de la investigación se estructuró en cuatro capítulos que son los siguientes:

Capítulo I.- Presenta el problema de investigación y sus partes como; Identificación y determinación del problema, Delimitación de la investigación, Formulación del problema, Formulación de Objetivos, Justificación de la investigación y Limitaciones de la investigación.

Capítulo II.- Se describe el marco teórico de la investigación sustentada en los antecedentes del estudio, bases teóricas – científicas, definición de

términos básicos, formulación de hipótesis, Identificación de Variables y Definición Operacional de variables e indicadores.

Capítulo III.- Se describe la Metodología y técnicas de investigación sustentada en el Tipo y Nivel de investigación, Métodos de investigación, Diseño de investigación, Población y muestra, Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Técnicas de procesamiento y análisis de datos, Tratamiento Estadístico, Selección y validación de los instrumentos de investigación.

Capítulo IV.- Se describe los Resultados y discusión sustentado en Descripción del trabajo de campo, Presentación, análisis e interpretación de resultados, Prueba de Hipótesis y Discusión de resultados.

Finalmente se presentan las conclusiones a la que se llegó al finalizar la investigación y las recomendaciones teniendo en cuenta las conclusiones y además las referencias bibliográficas y los anexos de acuerdo al esquema planteado por la escuela de posgrado.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA	
RECONOCIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y Planteamiento del Problema.	1
1.2. Delimitación de la Investigación.	3
1.2.1. Delimitación Espacial:	3
1.2.2. Delimitación Temporal:	3
1.2.3. Delimitación del universo:	3
1.2.4. Delimitación del Contenido:	4
1.3. Formulación del Problema.	4
1.3.1. Problema General.	4
1.3.2. Problema Específico.	4
1.4. Formulación de Objetivos.	4
1.4.1. Objetivos Generales.	4
1.4.2. Objetivos Específicos.	5
1.5. Justificación de la Investigación.	5
1.6. Limitaciones de la investigación.	6

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de Estudio.	7
2.1.1. Antecedentes locales.	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales.	11
2.1.3. Antecedentes internacionales.	14

2.2. Bases Teóricas – Científicas	20
2.2.1. Gestión del Talento Humano.	20
2.2.2. Las cuatro dimensiones en la gestión de Recursos Humanos	21
2.2.3. Talento Humano según Chiavenato	22
2.3. Importancia de la administración del talento humano.	26
2.3.1. Desempeño laboral y características	28
2.3.2. Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco.	34
2.4. Definición de Términos Básicos	34
2.5. Formulación de Hipótesis	36
2.5.1. Hipótesis general	36
2.5.2. Hipótesis específicos.....	36
2.6. Identificación de variables.	36
2.7. Definición operacional de variables e indicadores	37

CAPITULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

3.1. Tipo y Nivel de investigación.	39
3.2. Métodos de investigación.....	39
3.3. Diseño de investigación.....	39
3.4. Población y muestra.....	40
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	40
3.5.1. Técnicas de recolección de datos.....	40
3.5.2. Instrumentos de recolección de datos.....	40
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	41
3.7. Tratamiento Estadístico.....	41
3.8. Selección y validación de los instrumentos de investigación.....	41
3.9. Orientación ética.....	41

CAPITULO IV

RESULTADOS DE DISCUSION

4.1. Descripción del trabajo de campo.	42
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.	42
4.2.1. Gestión de talento humano	42
4.3. Prueba de Hipótesis	71

4.3.1. Hipótesis general	71
4.3.2. Hipótesis específicos.....	73
4.4. Discusión de resultados.	76
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
BIBLIOGRAFIA	
ANEXO	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y Planteamiento del Problema.

La Gestión del talento humano es considerada como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación recompensa y evaluación del desempeño.

La Gestión del Talento humano es considerado como el manejo y desarrollo del capital más importante de la organización y esta repercute e influye en los empleados para que voluntariamente, persigan los objetivos de la organización, pero en las organizaciones públicas, con sus pros y contras; para superar estos inconvenientes el meollo radica en la selección del personal, en ésta, se debe tener presente el perfil profesional engarzada con el desempeño laboral. Además, la buena química entre las personas involucradas en lograr los objetivos de una institución de salud.

El desempeño laboral debe entenderse como una forma de agrado por el trabajo que se realiza y se sienta identificado y satisfecha por el resultado y cumplimiento del objetivo alcanzado.

El Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco tiene la función de garantizar un número adecuado de profesionales administrativos con capacidad profesional y motivación para que preste un adecuado desempeño laboral en esta institución.

Por otra parte, la actividad laboral que realizan los trabajadores y de su potencial desarrollo comparando lo que hacen, a partir de lo que deben hacer enmarcado en una periodicidad determinada de acuerdo con el sistema vigente en cada entidad y cuya responsabilidad es de los jefes inmediatos. Permite identificar fortalezas, debilidades, posibilidades y capacidades de los trabajadores; los caracteriza y constituye la base para la elaboración del plan de desarrollo, acorde con las necesidades individuales. Permite contar con información para decidir sobre la permanencia, promoción y envío a cursos de capacitación y desarrollo.

Por tanto, para alcanzar los objetivos que se propone el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, debe administrar sus recursos humanos recurriendo al liderazgo, a esto es necesario asumir la misión institucional que es “el hospital regional trabaja en equipo, se enmarca en el fortalecimiento institucional, la adecuada implementación de los instrumentos de gestión y planificación, presta servicios públicos de calidad que garantizan la optimización de recursos”.

De acuerdo a su misión declarada Somos un Hospital Regional, comprometidos con la salud de la población, que brinda atención integral con trato digno, solidario, y respetuoso de la interculturalidad e igualdad de género; brinda servicio de salud integral y especializado, comprometidos con el bienestar de la población pasqueña.

1.2. Delimitación de la Investigación.

En efecto, la delimitación establece los límites de la investigación en términos de espacio, tiempo, universo y del contenido. Según se detalla a continuación:

1.2.1. Delimitación Espacial:

El trabajo de investigación se realizó en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco; está referido al área geográfica dónde se va desarrollar la investigación.

1.2.2. Delimitación Temporal:

El proyecto del trabajo de investigación se realizó desde el mes de abril 2019 al mes de junio 2019.

El desarrollo se realizó en los meses de mayo y junio de 2019.

1.2.3. Delimitación del universo:

El trabajo de investigación se realizó a la población de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco y las unidades de análisis fueron la totalidad de la población; por lo que se considera como una muestra poblacional.

1.2.4. Delimitación del Contenido:

Gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, Pasco hace referencia al aspecto específico del tema que se desea investigar. Responde a qué aspectos concretos serán estudiadas.

1.3. Formulación del Problema.

1.3.1. Problema General.

¿De qué manera influye la Gestión del talento humano y su repercusión en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018?

1.3.2. Problema Específico.

- a) ¿Cómo influye la eficiencia en el grado de cumplimiento de los objetivos percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018?
- b) ¿En qué medida influye la eficacia en el índice de satisfacción del cliente percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018?
- c) ¿En qué medida influye la efectividad en el Aumento de la productividad percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018?

1.4. Formulación de Objetivos

1.4.1. Objetivos Generales.

Analizar de qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral percibido por los trabajadores

administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- a) ¿Identificar en qué medida influye la eficiencia en el grado de cumplimiento de los objetivos percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018?
- b) Identificar en qué medida influye la eficacia en el índice de satisfacción del cliente percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.
- c) Identificar en qué medida influye la efectividad en el Aumento de la productividad percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.

1.5. Justificación de la Investigación

La investigación tuvo como objetivo principal conocer y analizar de qué manera la gestión del talento humano influye y repercute en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.

También se analizó la relación que existe entre las variables de la gestión del talento humano y el desempeño laboral, además identificar los indicadores que contribuyen en la satisfacción laboral, y por último identificar en qué medida los indicadores de la gestión del talento humano influyen y repercute en el desempeño laboral percibido por los

trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.

El trabajo se realizó mediante la aplicación como técnica de la encuesta y su respectivo instrumento que es el cuestionario y análisis de los resultados que se obtiene; con la cual se va demostrar la relación existente entre las variables con la finalidad sugerir una mejora continua en la gestión del talento humano.

Y finalmente la investigación debe servir como antecedente para realizar otras investigaciones de mayor profundidad para mejorar y lograr los objetivos en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.

1.6. Limitaciones de la investigación.

Las limitaciones que se tiene, es la bibliográfica escrita, porque en la biblioteca de la universidad nacional Daniel Alcides Carrión no se encontró bibliografías que se necesitó para mi investigación; pero con mayor esfuerzo se superó para que la investigación se culminara con éxito, no solo para el investigador sino también para otros investigadores que toman la presente como antecedente o referencia o además para la comunidad de esta región.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudio.

2.1.1. Antecedentes locales.

a) Ticse, F.V. (2019) Evaluación del desempeño y satisfacción laboral en los servidores públicos no docentes de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017, tesis presentado en la Escuela de Posgrado de la universidad nacional Daniel Alcides Carrión para optar el grado de maestro en Ciencias de la Administración, llegó a las siguientes conclusiones:

1. Habiéndose evaluado la hipótesis general en el que se demostró la influencia de la variable evaluación de desempeño sobre la satisfacción laboral, esta decisión se sustenta en el valor del coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,898$ (tabla 13), es decir si mejoramos la evaluación de desempeño mejorará también la

satisfacción laboral en los servidores públicos no docentes de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

2. Se ha logrado demostrar la hipótesis específica 1, que menciona sobre el desempeño en el trabajo influye significativamente en los estímulos económicos de los servidores públicos no docentes de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017. A través del coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.834$, y además fu corroborado con un chi cuadrado calculado de 397.98 mayor que el chi tabular de 26.30 con un nivel de significancia del 0.05.
3. Al haberse evaluado la hipótesis específica 2, con el coeficiente de correlación de Pearson igual a 1, se logró probar que el trabajo en equipo influye significativamente en el reconocimiento institucional de los servidores públicos no docentes de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017. Con un nivel de significancia del 0.05.
4. Después de haber evaluado la hipótesis específica 3, con el coeficiente de correlación de Pearson igual a 1, se logró probar que la capacitación del trabajador influye en la realización personal de los servidores públicos no docentes en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017. Con un nivel de significancia del 0.05.

- b) Paredes. H.A (2018) Cultura Organizacional y Desempeño laboral de los Trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco - 2018. Tesis presentada en la escuela de posgrado de la universidad nacional Daniel Alcides Carrión, para optar el grado académico de maestro en Gestión pública y llega a las siguientes conclusiones:

De la correlación entre las variables de estudio cultura de organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión, durante el año 2018, se ha obtenido una correlación de Pearson de 0,784 de valor correlacional, definiéndose como una correlación de alto grado según lo define (Ávila Acosta, 2002); también se ha hallado el valor para la prueba de T, hallándose un valor de -9,245 en esta prueba, lo que determina que se rechaza la Hipótesis Nula (H0) y se acepta la Hipótesis Alternativa (H1). Quedando entonces que Existe relación entre la cultura de la organización y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2018. De la correlación entre las variables de estudio desempeño laboral y la dimensión actitud de organización de los trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión, durante el año 2018, se ha obtenido una correlación de Pearson de 0,678 de valor correlacional, definiéndose como una correlación significativa según lo define Ávila Acosta, 2002); por lo que se rechaza la Hipótesis Nula (H0) y se acepta la Hipótesis Alternativa (H1).

Quedando entonces que Existe relación entre la actitud de organización y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2018. De la correlación entre las variables de estudio desempeño laboral y la dimensión actitud de convivencia de los trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión, durante el año 2018, se ha obtenido una correlación de Pearson de 0,824 de valor correlacional, definiéndose que existe un alto grado de correlación según lo define (Ávila Acosta, 2002); por lo que se rechaza la Hipótesis Nula (H0) y se acepta la Hipótesis Alternativa (H1). Quedando entonces que existe relación entre la actitud de convivencia y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco, 2018. Finalmente se concluye que la correlación entre las variables de estudio desempeño laboral y la dimensión actitud de trabajo en equipo de los trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión, durante el año 2018, se ha obtenido una correlación de Pearson de 0,467 de valor correlacional, definiéndose que existe un significativo nivel de correlación según lo define (Ávila Acosta, 2002); por lo que se rechaza la Hipótesis Nula (H0) y se acepta la Hipótesis Alternativa (H1). Quedando entonces que existe relación entre la actitud de trabajo en equipo y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco, 2018.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

a) Zagastizabal, L.J. (2018) Gestión del talento humano y desempeño laboral en trabajadores del Hospital II EsSalud Huamanga, 2017; tesis presentado en la escuela de posgrado de la universidad nacional Cesar Vallejo, para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud, llegó a las siguientes conclusiones:

1. Existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital II EsSalud Huamanga, 2017, en razón de que el valor de $\tau_B = 0,653$, lo que significa que la relación entre las variables es directa fuerte, mientras que al ser el $p_valor = 0,00$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$, se asume la hipótesis de investigación, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.
2. Existe relación entre la selección del personal y el desempeño laboral en trabajadores del Hospital II EsSalud Huamanga, 2017, en razón de que el valor de $\tau_B = 0,690$, lo que significa que la relación entre las variables es directa fuerte, mientras que al ser el $p_valor = 0,00$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$, se asume la hipótesis de investigación, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

3. Existe relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en trabajadores del Hospital II EsSalud Huamanga, 2017, en razón de que el valor de tau $B=0,622$, lo que significa que la relación entre las variables es directa fuerte, mientras que al ser el p valor $=0,00$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, se asume la hipótesis de investigación, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Tabla 12)
 4. Existe relación entre la evaluación del personal y el desempeño laboral en trabajadores del Hospital II EsSalud Huamanga 2017, en razón de que el valor de tau $_B=0,579$, lo que significa que la relación entre las variables es directa moderada, mientras que al ser el p valor $=0,00$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, se asume la hipótesis de investigación, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.
- b) Martínez, María. A. (2016) La gestión del talento humano y la satisfacción laboral en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016; tesis presentada en la universidad Cesar Vallejo, para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud. Y llegó a las siguientes conclusiones:
- Primera:** Se determinó que existe una relación entre la

gestión del talento humano servicio y la satisfacción laboral en los servicios de ginecología, obstetricia, y neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016, teniendo un coeficiente de correlación de Spearman de .723, que indica una correlación positiva media y significativa al nivel de 0,000.

Segunda: Se determinó que existe una relación entre la gestión del talento humano y la significación de la tarea en los servicios de ginecología, obstetricia, y neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016, teniendo un coeficiente de correlación de Spearman de .671, que indica una correlación positiva y un $\rho = 0.000(\rho < 0.05)$,

Tercera: Se determinó que existe relación entre la gestión del talento humano y las condiciones de trabajo en los servicios de ginecología, obstetricia, y neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016, teniendo un coeficiente de correlación de Spearman de .567, que indica una correlación positiva y un $\rho = 0.000(\rho < 0.05)$,

Cuarta: Se determinó que existe relación entre la gestión del talento humano y el reconocimiento personal y /o social en los servicios de ginecología, obstetricia, y neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016, teniendo un coeficiente de correlación de Spearman de .671, que indica una correlación positiva y un $\rho = 0.012(\rho < 0.05)$,

Quinta: Se determinó que existe relación entre la gestión del

talento humano y los beneficios económicos en los servicios de ginecología, obstetricia, y neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016, teniendo un coeficiente de correlación de Spearman de .654, que indica una correlación positiva y un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$).

2.1.3. Antecedentes internacionales.

- a) **Alava, M.A. y Gómez, K.A. (2018)** Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014. Diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de Capacitación y Selección; tesis presentado en la universidad católica de Santiago de Guayaquil sistema de posgrado maestría en administración de empresas para optar el grado académico de Magister en administración de empresas, y llegó a las siguientes conclusiones:

Con el propósito de efectuar la conclusión de este proyecto de investigación a través de los objetivos específicos planteados, los cuales se fundamentan en el objetivo general “Analizar la influencia de los subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de la Institución Pública en estudio, Coordinación Zonal 8 en el periodo 2014”. En este sentido es necesario concluir lo siguiente: Con respecto al objetivo específico en el que se desea determinar los Subsistemas de Talento Humano de

acuerdo a las teorías planteadas, se concluye que este se cumplió a cabalidad, en efecto, las teorías con respecto a la administración del recurso humano o manejo de personal, demuestran que éstas provienen de una época muy antigua, en donde se expone distintos modelos de gestión. Siendo el aspecto más importante a destacar, es que todas estas teorías han ido evolucionando en el tiempo, porque anteriormente las personas eran consideradas un recurso dentro de la organización, paulatinamente esa denominación se modifica y actualmente se denomina Talento Humano:

Anteriormente: Recursos humanos

- ✓ Se basa en la concepción de un hombre como un ser “sustituible”.
- ✓ El capital humano como engranaje más de la maquinaria de producción.

Ahora: Talento Humano

- ✓ Cataloga a la persona como un instrumento que posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización.

En relación al objetivo específico, en donde se indica, Plantear estructura organizacional de la Institución Pública en estudio, se concluye que la Estructura Institucional de la misma, está sujeta a resoluciones internas, las cuales tiene bien claro lo que corresponde la Coordinación Zonal 8, de acuerdo a la planificación del

SENPLADES. Adicionalmente se debe mencionar que el hecho de pertenecer al estado, depende mucho de las leyes que decreta el gobierno de turno, éstas puedan ser nuevas o reformas a las existentes, entre ellas se encuentra la Ley Orgánica de Servidores Públicos. Identificando la influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de la Institución Pública en estudio, se concluye que en la investigación cuantitativa de clima laboral, evaluación desempeño y evaluación de conocimientos técnicos e institucionales, correspondiente al año 2014, se evidencia una ligera insatisfacción, lo cual repercute en el desempeño del personal, los motivos son:

- ✓ Deficiencias en el proceso de selección, existe un porcentaje que presenta deficiencias en el nivel de competencias técnicas para desarrollo de su trabajo, por lo que se deberá mejorar el perfil laboral o filtros al momento de realizar la selección de personal.
- ✓ Deficiencias en el proceso de capacitación, debido a los resultados obtenidos en la evaluación de conocimientos institucionales, pues esto forma parte de la inducción que todo servidor debe recibir constantemente. Sin embargo en el estudio comparativo que se desarrolla en esta investigación, el cual permite evaluar el nivel de confianza de los resultados obtenidos en las encuestas

de clima laboral, mediante una encuesta piloto externa a una muestra de los mismos servidores públicos de la Institución en estudio, se concluye que los resultados obtenidos revelan un mayor porcentaje de inconformidad por parte de los servidores, en cuanto a los subsistemas del Talento Humano, lo cual está influyendo en su desempeño laboral, tales como: selección de personal, capacitación y compensaciones. De esta forma, el presente análisis demuestra que las evaluaciones de desempeño realizadas en esta Institución Pública en estudio no se realizan a conciencia, pese a que se les comunica a los servidores que la información que coloquen en estos estudios será absolutamente conservada en el anonimato.

Es así como se llega a diseñar la propuesta de este proyecto, el cual consiste en mejorar varios subsistemas fundamentales en el área de Talento Humano: Selección de Personal. Capacitación de personal. Compensación.

Bautista, J.M (2014) Modelo de gestión del talento humano para optimizar el desempeño laboral en la empresa Andelas CIA. Ltda. Tesis presentada en la Pontificia universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, llega a las siguientes conclusiones:

➤ Después de Realizar el proceso de investigación en

la empresa ANDELAS CIA LTDA se llegó a la conclusión que es importante implementar nuevos procesos de selección debido a que se los realiza de una forma tradicional y no toma en cuenta las necesidades de la empresa, existiendo un alto nivel de rotación.

- La inducción dentro de la empresa no se la realiza de una manera adecuada, no se da la importancia debida considerando que al momento del ingreso del trabajador el necesita conocer todos los aspectos necesarios para un mejor desempeño.
- No se realiza el proceso de evaluación de desempeño, por lo tanto, no se puede determinar cómo se encuentra y no se pueden implementar planes de mejora.
- La motivación es un factor crucial dentro de toda organización, en ANDELAS se pudo notar que gran parte de los trabajadores no se encuentran motivados, un empleado motivado será más proactivo y por lo tanto su desempeño mejorará considerablemente.
- La capacitación en la empresa se la realiza eventualmente y de una forma inadecuada, no se establece un plan de capacitación que englobe las necesidades básicas de los empleados.

b) Arambulet, Norkys .J. (2014) Diseño de un modelo de sistema de gestión del talento humano para potenciar la gestión de la calidad en empresas de manufacturera y servicios; tesis presentado en la universidad Católica Andes Bello, para optar el grado de magister en sistemas de calidad; en su trabajo de investigación llego a las siguientes conclusiones:

- Se realizó un diagnóstico de la situación actual de Esyst que funcionó como punto de partida para poder desarrollar la propuesta del Modelo de Gestión de Talento Humano para los procesos de selección y capacitación y así potenciar el factor humano.
- Se realizó un análisis de los lineamientos estratégicos y se alinearon a la situación actual de la empresa.
- Se determinaron las competencias cardinales, por área y por puesto y se estableció el diccionario de competencias que sirvió como pilar para establecer el Modelo de Gestión de Talento Humano.
- Se realizaron los perfiles de puesto por competencias para los 12 cargos que tiene Esyst, adicional como aporte se estableció el perfil para el puesto de Jefe de Recursos Humanos.
- Se establecieron los flujogramas de los procesos de reclutamiento, selección y capacitación de Esyst.
- Se establecieron las herramientas y formatos a aplicarse

en los procesos de selección y capacitación, que le permiten a la empresa iniciar con su plan estratégico basado en su factor humano.

2.2. Bases Teóricas – Científicas

2.2.1. Gestión del Talento Humano.

Citada por Martínez. M.A; dice que para Martínez (2013) lo definió:

Es una perspectiva que tiende a individualizar y ver a los empleados como personas asignados de destrezas y capacidades ilustradas del cual dependen las empresas para manejar, elaborar patrimonios y servicios, satisfacer a los usuarios, participar en el mercado laboral y lograr los propósitos habituales y principales y a su vez, los individuos dependen de las empresas en las que laboran para lograr sus metas personales. (p. 26).

Para Chiavenato (citado por Martínez 2016) la gestión del talento humano se basa en tres aspectos, la primera hace referencia a que cada individuo tiene su propia personalidad, lo cual cabe recalcar que cada uno tiene su propia cultura, conocimientos, habilidades y actitudes, así mismo hay la presencia de un grupo de personas impulsoras que le dan un toque dinámico a la organización la tercera hace referencia a como tratan los directivos a los empleados.

Quintanilla (citado por León 2013), define que la gestión del talento humano está dirigida a la conformación y la

optimización de la conducta de las personas, desde las perspectivas de las instituciones, por tanto, hay que considerar las demandas que cada uno de los trabajadores manifiesta, concretan y describen.

2.2.2. Las cuatro dimensiones en la gestión de Recursos Humanos

Según Blog Audalia Nexia, toda empresa debería tener claro cuáles son las 4 dimensiones clave en la gestión de los RR.HH. para alcanzar objetivos. Una buena relación con los trabajadores mejora el rendimiento de cada uno de ellos y eso se ve reflejado en un crecimiento económico para la compañía.

Conocimiento del equipo.

Por un lado, el conocimiento del equipo resulta vital a la hora de gestionar las relaciones. En este caso, se trata de tener un contacto cercano con el trabajador, sabiendo de su vida profesional y personal y teniendo claro que no siempre se gana. Así mismo, hay que conocer en qué trabaja la empresa, su situación económica y la de la competencia, los riesgos y oportunidades que ofrece el mercado.

La motivación.

Por otro lado, la motivación es otro aspecto a tener en cuenta, de hecho, podríamos calificarlo como el más importante, ya que si el empleado se siente a gusto en la empresa sus resultados serán muy satisfactorios. Entre los factores que influyen en la motivación cabría destacar el sueldo, los beneficios obtenidos por la empresa, las oportunidades de desarrollo

personal o el conocimiento de las características de la organización.

Desarrollo del equipo

Otro de los aspectos a tener en cuenta es el desarrollo del equipo, es decir, las oportunidades que puedan tener los trabajadores para su crecimiento económico, social, personal, etc. En este punto concreto, será el líder quien tendrá que definir las competencias de manera clara y explicarlas a los responsables directos para que se ejecuten a lo largo de la cadena de jerarquías según corresponda.

Consecución de objetivos

Finalmente estarían las exigencias para la consecución de objetivos, que al final es lo que persigue la empresa, por lo que también es importante estar encima de los trabajadores, preocuparnos por ellos y saber que están haciendo bien sus tareas.

En definitiva, la empresa tendrá más posibilidades de alcanzar un crecimiento sostenido y, por consiguiente, un beneficio para sus empleados si se trabaja para llevar a la práctica estas 4 dimensiones de gestión de los RRHH.

2.2.3. Talento Humano según Chiavenato

En los nuevos escenarios, por los cuales estamos transitando, se pueden identificar tres aspectos que se destacan por su importancia: La globalización, el permanente cambio del contexto y la valoración del conocimiento.

Las viejas definiciones que usan el término Recurso Humano, se basan en la concepción de un hombre como un “sustituible” engranaje más de la maquinaria de producción, en contraposición a una concepción de “indispensable” para lograr el éxito de una organización.

Cuando se utiliza el término Recurso Humano se está catalogando a la persona como un instrumento, sin tomar en consideración que éste es el capital principal, el cual posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización, por lo cual de ahora en adelante se utilizará el término Talento Humano.

La pérdida de capital o de equipamiento posee como vías posibles de solución la cobertura de una prima de seguros o la obtención de un préstamo, pero para la fuga del talento humano estas vías de solución no son posibles de adoptar.

Toma años reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos, es por ello que las organizaciones han comenzado a considerar al talento humano como su capital más importante y la correcta administración de los mismos como una de sus tareas más decisivas. Sin embargo, la administración de este talento no es una tarea muy sencilla.

Cada persona es un fenómeno sujeto a la influencia de muchas variables y entre ellas las diferencias en cuanto a aptitudes y patrones de comportamientos son muy diversos. Si

las organizaciones se componen de personas, el estudio de las mismas constituye el elemento básico para estudiar a las organizaciones, y particularmente la Administración del Talento Humano.

La empresa de hoy no es la misma de ayer, los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de cada empresa; con esto, cada uno del componente de ella debe moldearse para ajustarse óptimamente a estos cambios.

Cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz en el logro de los objetivos que estos cambios conllevan; y es aquí donde se llega a realizar el tratamiento del recurso humano como capital humano, es a este factor a quien debe considerarse de real importancia para aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes al tal punto en que se encuentre como un factor capaz de valerse por sí mismo y entregarle lo mejor de sí a su trabajo, sintiéndose conforme con lo que realiza y como es reconocido.

La gestión que comienza a realizarse ahora ya no está basada en elementos como la tecnología y la información; sino que “la clave de una gestión acertada está en la gente que en ella participa”. Lo que hoy se necesita es desprenderse del temor que produce lo desconocido y adentrarse en la aventura de cambiar interiormente, innovar continuamente, entender la realidad, enfrentar el futuro, entender la empresa y nuestra misión en ella.

Una herramienta indispensable para enfrentar este desafío es la Gestión por Competencias; tal herramienta profundiza en el desarrollo e involucramiento del Capital Humano, puesto que ayuda a elevar a un grado de excelencia las competencias de cada uno de los individuos envueltos en el que hacer de la empresa.

La Gestión por Competencias pasa a transformarse en un canal continuo de comunicación entre los trabajadores y la empresa; es ahora cuando la empresa comienza a involucrar las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerle un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad de cada trabajador.

Gestión del talento Humano

Para ubicar el papel de la Administración del Talento Humano, es necesario empezar a recordar algunos conceptos. Así pues, es preciso traer a la memoria el concepto de administración general. Aunque existen múltiples definiciones, más o menos concordantes, para que el propósito de este ensayo diremos que es:

“La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado”.

Como fácilmente puede apreciarse, el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la

organización marchará; en caso contrario, se detendrá. De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal, (talento humano).

Chiavenato. Gestión del Talento Humano. Brasil. 2002



2.3. Importancia de la administración del talento humano.

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

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

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

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

“La dirección del talento humano es una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influye en la eficacia de éstos y de las organizaciones”.

En la actualidad los empleados tienen expectativas diferentes acerca del trabajo que desean desempeñar. Algunos empleados desean colaborar en la dirección de sus puestos de trabajo, y quieren participar en las ganancias financieras obtenidas por su organización. Otros cuentan con tan pocas habilidades de mercado que los empresarios deben rediseñar los puestos de trabajo y

ofrecer una amplia formación antes de contratar. Así mismo, están cambiando los índices de población y la fuerza laboral.

2.3.1. Desempeño laboral y características

PUBLICADO EN LIDEFER.COM, ESCRITO POR SY, T.

Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

También se considera el desempeño laboral, es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos.

Es una evaluación a nivel individual, una medida basada en el esfuerzo de una sola persona. Generalmente el departamento de recursos humanos administrará la evaluación, pero el desempeño laboral es un proceso sumamente importante para el éxito de toda compañía.

La definición de desempeño laboral puede parecer sencilla a primera vista: se trata de qué tan bien o mal hacen los empleados su trabajo. Pero cuando se considera el impacto que este concepto tiene en el negocio, es esencial tener una mirada más profunda.

Hay que tener en cuenta cómo un mal trabajador puede arruinar un grupo. Por otro lado, el desempeño ejemplar de los empleados puede aumentar la motivación y el resultado final.

El departamento de recursos humanos y los supervisores individualmente deben medir regularmente el desempeño laboral de los empleados.

Características:

Se podría asumir que el desempeño laboral es solo acerca de qué tan bien realizan sus tareas los empleados. Sin embargo, existen varias características claves en su conceptualización.

Resultados

El desempeño laboral se define como el comportamiento de un empleado. Este concepto se diferencia de los resultados obtenidos. Los resultados son un producto parcial del desempeño, pero también son la consecuencia de otros factores.

Por ejemplo, en un trabajo de ventas, un resultado favorable es tener cierto nivel de ingresos generados por la venta de mercancías o servicios.

Cuando un empleado realiza bien este trabajo, se podrá vender más mercadería. Sin embargo, ciertos factores adicionales al desempeño influyen en los ingresos generados.

Por ejemplo, las ventas podrían desplomarse debido a las condiciones económicas, cambios en las preferencias de los clientes, cuellos de botella en producción, etc.

En estos escenarios, el desempeño de los empleados puede ser el adecuado, pero las ventas ser bajas.

Relevante para la meta organizacional

El desempeño laboral tiene que dirigirse hacia los objetivos de la organización que sean relevantes para el puesto o función. Por tanto, no se incluirán actividades en las que se hagan esfuerzos por alcanzar objetivos periféricos.

Por ejemplo, el esfuerzo hecho en llegar al trabajo en el menor tiempo posible no es desempeño, excepto cuando se trate de evitar un retraso.

Multidimensional:

El desempeño laboral se conceptualiza como multidimensional, que consiste en más de un tipo de comportamiento.

- Comportamientos específicos y no específicos de la tarea.

Los comportamientos específicos de la tarea

Son los que un individuo promueve como parte de un trabajo. Son las tareas principales que definen un trabajo de otro.

Los comportamientos no específicos de la tarea

Son los que un individuo debe promover y que no se refieren a un trabajo en particular.

En una persona de ventas, un comportamiento específico de la tarea sería mostrar un producto a un cliente. Un comportamiento no específico de la tarea podría ser la formación de nuevos miembros del equipo.

Esfuerzo

El desempeño también puede evaluarse en términos de esfuerzo, ya sea en el día a día o cuando existan circunstancias especiales. Refleja el grado en que las personas se comprometen con las tareas laborales.

Trabajo en equipo

En trabajos donde las personas son altamente interdependientes, el desempeño puede contener el grado en que una persona ayuda a los grupos y a sus colegas.

Por ejemplo, actuando como un buen modelo a seguir, dando consejos, o ayudando a lograr las metas del grupo.

¿Qué se considera un buen desempeño laboral?

Aunque alguien que ingresa a la fuerza laboral sea inteligente, a menudo no es suficiente. Las organizaciones quieren empleados completos, cooperativos y confiables.

Se enumeran cinco cualidades principales que llevan a un buen desempeño en el trabajo a lo largo de una carrera:

Habilidad para aprender

Cada organización tiene un conjunto específico de conocimientos que todo empleado necesitará adquirir para tener éxito en su trabajo.

Ya sea aprender conocimientos técnicos, procesos de trabajo específicos o cómo navegar de manera efectiva en la organización, poder adquirirlos y ponerse rápidamente en marcha es muy deseable para la mayoría de las organizaciones.

Aplicación

Ser aplicado es un rasgo de la personalidad que abarca muchas características deseables para las organizaciones. Las personas que tienen una alta aplicación son confiables y fidedignas.

Estas personas tienen más probabilidad de seguir adelante, trabajar duro, prestar atención a los detalles, y están dispuestos a dar un paso extra para mejorar la empresa.

Habilidades interpersonales

En muchas organizaciones, será parte de un equipo de trabajo. Los empleados necesitan trabajar con otras personas en su equipo y en todos los departamentos.

A veces los miembros del equipo no están de acuerdo la forma en que se manejan estos desacuerdos, hace una gran diferencia en el desempeño laboral. Los empleados exitosos son típicamente cooperativos, diplomáticos y discretos.

Adaptabilidad

Es importante que los empleados puedan adaptarse y sigan siendo eficaces, incluso cuando se produzcan cambios.

Las organizaciones buscan personas que puedan hacer frente a los golpes y se mantengan al día con las exigencias de sus trabajos.

Integridad

Las organizaciones quieren poder confiar en sus empleados. Quieren empleados que no engañen o roben. No hay

nada más valioso para las organizaciones que su propiedad intelectual.

Los líderes quieren empleados en quienes puedan confiar a no revelar secretos de la compañía. Esto también significa que tomen las decisiones correctas y busquen el mejor interés para la organización.

Ejemplos

El desempeño laboral individual de los empleados afectará el desempeño de la organización.

Se puede tomar la gestión del tiempo. Cuando un empleado entiende sus metas trimestrales y puede administrar sus proyectos de manera efectiva, está mucho mejor preparado para planificar cada día y así ayudar a lograr estas metas.

Se puede tomar la ambición. Los empleados que están en la búsqueda de mejorar sus habilidades individuales suelen ser apasionados por progresar.

Puede quedarse hasta tarde para ayudar a sus compañeros, o tomar un curso de fin de semana para afrontar mejor sus próximos proyectos.

Esto lo convierte en el miembro más productivo del equipo de trabajo, ayudando a RR.HH. al hacer una promoción desde adentro. Cuando los empleados buscan activamente ascender en una organización, esa organización se beneficia.

Estos beneficios también se filtran a los clientes. Si llaman a la línea de soporte con una pregunta y están conectados con un

agente amigable e informado, se sienten respetados y seguirán regresando.

Sin embargo, si los agentes de soporte carecen de habilidades y capacitación para hacer su trabajo, se perderán clientes más rápido de los que se puedan encontrar.

2.3.2. Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco.

El Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, que beneficiaría a más de 500 mil personas en las provincias de Pasco y Daniel Alcides Carrión, fue entregado por el gobernador regional, sin embargo, a la fecha sigue implementándose para su inauguración, por lo que aún se encuentra fuera de funcionamiento por tiempo indefinido.

La obra, en la que se invirtieron más de 200 millones de soles a la fecha, es controlada por la empresa supervisora y el propio Gobierno Regional de Pasco. Ambas entidades evaluaron el avance del Consorcio de la Salud Pasco, conformado por el Grupo Ortiz y CMO Group.

2.4. Definición de Términos Básicos

a) Gestión

Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo.

b) Gestionar

Según expresan Claudia Villamayor y Ernesto Lamas, gestionar es una acción integral, entendida como un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes miradas,

perspectivas y esfuerzos, para avanzar eficazmente hacia objetivos asumidos institucionalmente y que deseáramos que fueran adoptados de manera participativa y democrática.

c) Talento humano.

Capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas (2013).

d) Gestión del talento humano.

Significa diversas cosas para distintas organizaciones. Para algunos es gerenciar a individuos de alto-valor o “muy capaces,” mientras que, para otros, es cómo se maneja el talento en general, es decir se trabaja bajo el supuesto que toda persona tiene algo de talento que requiere ser identificado y liberado. Desde la perspectiva de la gestión del talento, las evaluaciones del desempeño tratan con dos temas importantes: el rendimiento y el potencial. (Talent Management p. 1)

e) Desempeño laboral.

Según (Chiavenato, I. 2000:359),” Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” Otros autores como (Milkovich y Boudrem 1994)

f) Motivación.

Chiavenato (2.000) la define como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”. Según Chiavenato

para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que este viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado. Para mí esta interacción lo que originaría es la construcción de su propio significado sobre la motivación.

2.5. Formulación de Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

La Gestión del talento humano Influye significativamente en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.

2.5.2. Hipótesis específicos

- a) La eficiencia influye significativamente en el grado de cumplimiento de los objetivos percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.
- b) La eficacia influye significativamente en el índice de satisfacción del cliente percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.
- c) La efectividad influye significativamente en el Aumento de la productividad percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.

2.6. Identificación de variables.

Variable Independiente

Gestión del talento humano

Indicadores:

- Eficiencia
-
- Eficacia
- Efectividad

Variable Dependiente

Dimensión

- Equipo de trabajo.

Indicadores:

- Valores corporativos.
- Confianza y Delegación
- Componente emocional.
- Responsabilidad.
- Compromiso
- Reconocimiento.

2.7. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLES	Definición	Dimensiones	Indicadores
Gestión del talento humano	Capacidad de las empresas para atraer, motivar, fidelizar y desarrollar a los profesionales más competentes, más capaces, más comprometidos y sobre todo de su capacidad	Gestión del talento humano	<ul style="list-style-type: none">• Eficiencia• Eficacia• Efectividad

	para convertir el talento individual, a través de un proyecto ilusionante, en Talento Organizativo.		
Desempeño laboral	Conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, estas acciones pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia ciertas facetas específicas del mismo.	Equipo de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Valores corporativos. • Confianza y Delegación • Componente emocional. • Responsabilidad. • Compromiso • Reconocimiento.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y Nivel de investigación.

El trabajo de investigación es de tipo aplicada y no experimental:

- Descriptiva.
- Explicativa.

3.2. Métodos de investigación.

Para el desarrollo de la investigación se utilizará como método:

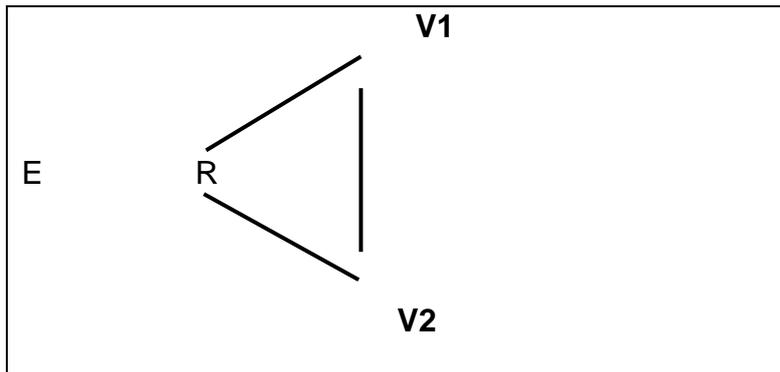
- El método mixto.
- El método cualitativo.
- Así como el método estadístico.

3.3. Diseño de investigación.

En el trabajo de investigación se ha utilizado el diseño no experimental – transeccional, descriptivo.

El diseño de investigación y no experimental – transeccional
(Hernández, H. Quinta Edición, 2010)

Diagrama del diseño es:



E: Gestión del talento humano y Desempeño laboral.

V1: Medición de la variable Gestión del talento humano.

R: Relación entre las variables: Coeficiente de correlación.

V2: Medición de la variable Desempeño Laboral.

3.4. Población y muestra.

En el presente trabajo de investigación se trabajó con una población de 30 Trabajadores administrativos.

Trabajadores administrativos	30
------------------------------	----

La muestra está representada por la totalidad de la población, por ser una población pequeña; por tanto, es una muestra poblacional:

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.5.1. Técnicas de recolección de datos.

La técnica que se utilizó fue la encuesta.

3.5.2. Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento utilizado fue el cuestionario con escalamiento de R. Likert.

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Se realizó a través de un sistema mecanizado apoyado por una computadora, utilizando el software SPSS Versión 22, para confeccionar cuadros y gráficos para su posterior análisis.

3.7. Tratamiento Estadístico.

Para el tratamiento estadístico de los datos obtenidos se utilizaron: estadística descriptiva y probabilístico. El procesamiento informático de los datos se realizó un equipo de cómputo a través del SPSS versión 22.

3.8. Selección y validación de los instrumentos de investigación.

La selección del instrumento de investigación se realizó en base a las variables y al marco de la investigación y se optó por el escalamiento de Likert.

La validación del instrumento de investigación se realizó teniendo en cuenta la validez de contenido, de criterio y de constructo, mediante el juicio de expertos. En el anexo se considera los instrumentos validados.

3.9. Orientación ética.

En el trabajo de investigación desarrollado se tuvo en cuenta el siguiente detalle:

El estudio es original.

En las citas y referencias de las fuentes obtenidas se respetó la redacción de acuerdo a las normas APA.

Los resultados que se presentamos se encuentran en relación al cuestionario y procesamiento mediante el SPSS versión 22.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.

El Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - Pasco, 2018.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

4.2.1. Gestión de talento humano

4.2.1.1. La Oficina de recursos humanos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, desarrolla una gestión eficiente del talento humano.

Tabla 01

		Frecuen cia	Porcentaj e	Porcent aje válido	Porcenta je acumula do
Válido	Muy de acuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	13	43,3	43,3	50,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	13	43,3	43,3	93,3
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

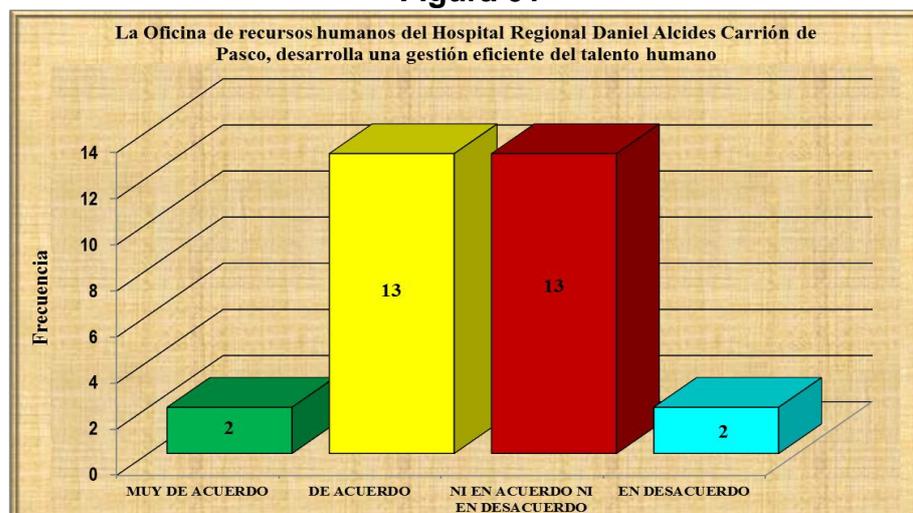
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer, si la Oficina de recursos humanos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco desarrolla una gestión eficiente del talento humano, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 6,7% de la muestra encuestada opinan que están muy de acuerdo que, la Oficina de recursos humanos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco desarrolla una gestión eficiente del talento humano.
2. El 43.3% de la muestra encuestada opinan que están de acuerdo que, la Oficina de recursos humanos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, desarrolla una gestión eficiente del talento humano.
3. El 43.3% de la muestra encuestada opinan que están ni en acuerdo, ni en desacuerdo que, la Oficina de recursos humanos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, desarrolla una gestión eficiente del talento humano.
4. El 6.7% de la muestra encuestada opinan que están en desacuerdo que, la Oficina de recursos humanos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, desarrolla una gestión eficiente del talento humano.

Figura 01



Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

4.2.1.2. En el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos son eficientes.

Tabla 02

		Frecuen	Porcentaj	Porcent	Porcenta
		cia	e	aje	je
				válido	acumula
					do
Válido	Muy de acuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	12	40,0	40,0	43,3
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	14	46,7	46,7	90,0
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

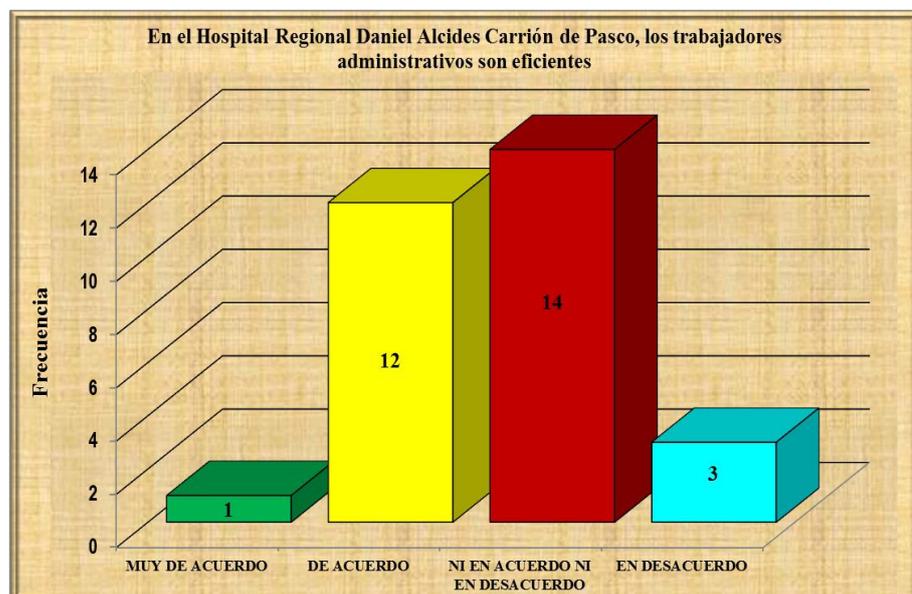
Con la finalidad de conocer, si en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos son eficientes, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 3.3% de la muestra encuestada opinan que están Muy de acuerdo que, en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos son eficientes.
2. El 40.0% de la muestra encuestada opinan que están de acuerdo que, en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos son eficientes.
3. El 46.7% de la muestra encuestada opinan que están Ni de acuerdo, ni en desacuerdo que, en el Hospital Regional

Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos son eficientes.

4. El 10.0% de la muestra encuestada opinan que están desacuerdo que, en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos son eficientes.

Figura 02



Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

- 4.2.1.3. En el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos desarrollan sus actividades con trabajos en equipo.

Tabla 02

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	12	40,0	40,0	43,3
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	12	40,0	40,0	83,3
	En desacuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

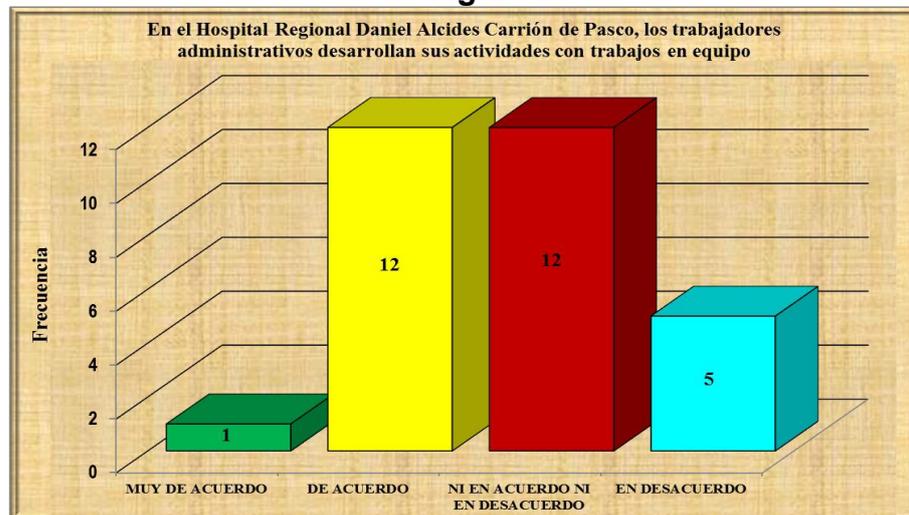
Con la finalidad de conocer, si en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos desarrollan sus actividades con trabajos en equipo, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 3.3% de la muestra encuestada opinan que están Muy de acuerdo que, en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos desarrollan sus actividades con trabajos en equipo.
2. El 40.0% de la muestra encuestada opinan que están De acuerdo que, en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos desarrollan sus actividades con trabajos en equipo.
3. El 40.0% de la muestra encuestada opinan que están Ni en acuerdo, ni en desacuerdo que, en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores

administrativos desarrollan sus actividades con trabajos en equipo.

4. El 16.7% de la muestra encuestada opinan que están Muy de acuerdo que, en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos desarrollan sus actividades con trabajos en equipo.

Figura 03



Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

- 4.2.1.4. En el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos son proactivos.

Tabla 03

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	12	40,0	40,0	46,7
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	14	46,7	46,7	93,3
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	96,7
	Muy en desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

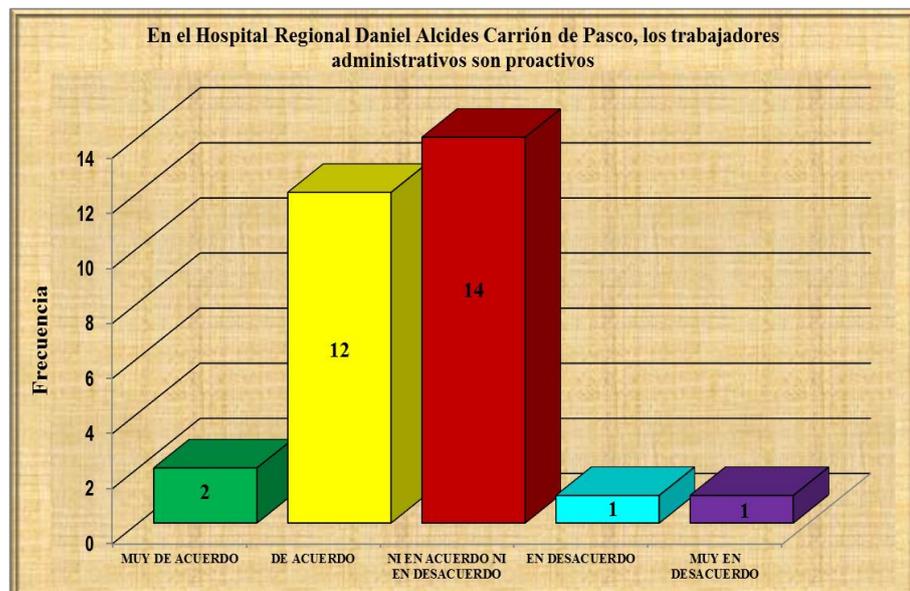
Interpretación:

Con la finalidad de conocer, si en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos son proactivos, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 6.7 % de la muestra encuestada opinan que están Muy de acuerdo que, en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos son proactivos.
2. El 40.0% de la muestra encuestada opinan que están De acuerdo que, en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos son proactivos.
3. El 46.7% de la muestra encuestada opinan que están Ni en acuerdo, ni en desacuerdo que, en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos son proactivos.

4. El 3.3% de la muestra encuestada opinan que están En desacuerdo que, en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos son proactivos.
5. El 3.3% de la muestra encuestada opinan que están Muy en desacuerdo que, en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos son proactivos.

Figura 04



Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

4.2.1.5. La oficina de recursos humanos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, buscan constantemente motivar al personal administrativo.

Tabla 04

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy de acuerdo	2	6,7	6,7	6,7
De acuerdo	6	20,0	20,0	26,7
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	19	63,3	63,3	90,0
En desacuerdo	2	6,7	6,7	96,7
Muy en desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

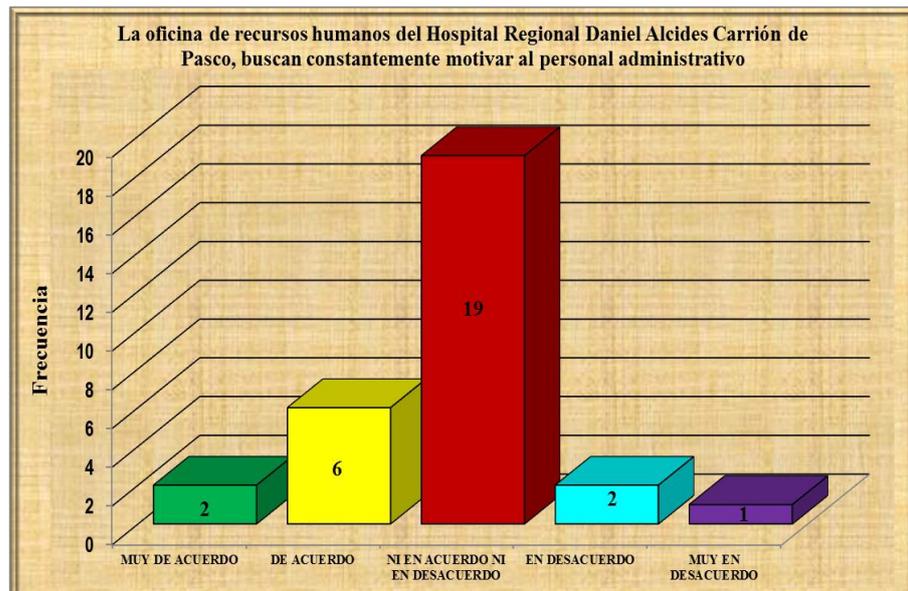
Con la finalidad de conocer, si en la oficina de recursos humanos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, buscan constantemente motivar al personal administrativo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 6.7 % de la muestra encuestada opinan que están Muy de acuerdo que, en la oficina de recursos humanos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, buscan constantemente motivar al personal administrativo.
2. El 20.0% de la muestra encuestada opinan que están De acuerdo que, en la Oficina de recursos humanos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, buscan constantemente motivar al personal administrativo.
3. El 63.3% de la muestra encuestada opinan que están Ni en acuerdo, ni en desacuerdo que, en la Oficina de recursos humanos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de

Pasco, buscan constantemente motivar al personal administrativo.

4. El 6.7% de la muestra encuestada opinan que están En desacuerdo que, en la Oficina de recursos humanos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, buscan constantemente motivar al personal administrativo.
5. El 3.3% de la muestra encuestada opinan que están Muy en desacuerdo que, en la Oficina de recursos humanos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, buscan constantemente motivar al personal administrativo.

Figura 05



Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

4.2.1.6. En el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de

Pasco, los trabajadores administrativos son eficientes y logran sus objetivos institucionales.

Tabla 05

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	12	40,0	40,0	43,3
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	12	40,0	40,0	83,3
	En desacuerdo	5	16,7	16,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

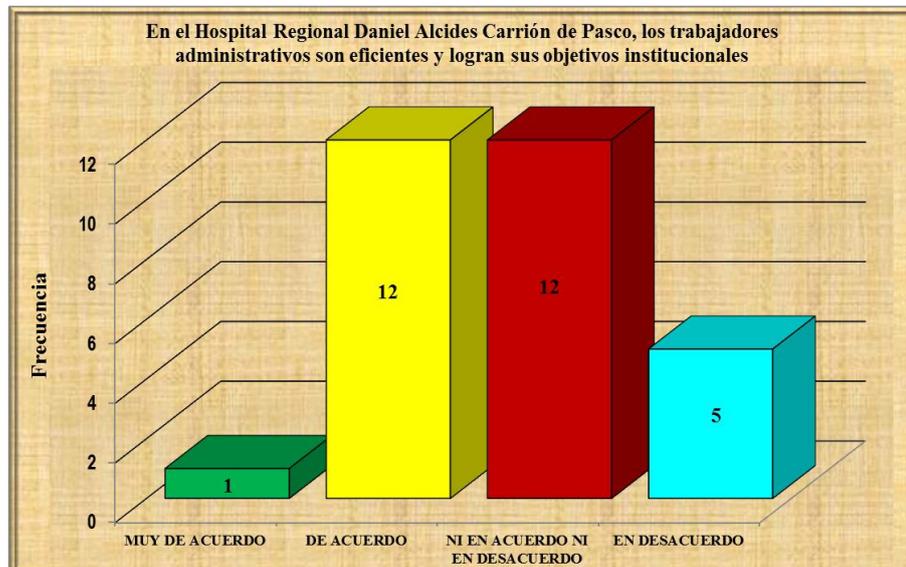
Con la finalidad de conocer, si En el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos son eficientes y logran sus objetivos institucionales; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 3.3 % de la muestra encuestada opinan que están Muy de acuerdo que, en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos son eficientes y logran sus objetivos institucionales.
2. El 40.0% de la muestra encuestada opinan que están De acuerdo que, en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión

de Pasco, los trabajadores administrativos son eficientes y logran sus objetivos institucionales.

3. El 40.0% de la muestra encuestada opinan que están Ni en acuerdo, ni en desacuerdo que, en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos son eficientes y logran sus objetivos institucionales.
4. El 16.7% de la muestra encuestada opinan que están En desacuerdo que, en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos son eficientes y logran sus objetivos institucionales.

Figura 06



Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

4.2.1.7. Los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, son eficaces en el cumplimiento de la satisfacción del usuario.

Tabla 06

		Frecuen	Porcent	Porcenta	Porcentaje
		cia	aje	je válido	acumulado
Válido	Muy de acuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	9	30,0	30,0	33,3
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	18	60,0	60,0	93,3
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

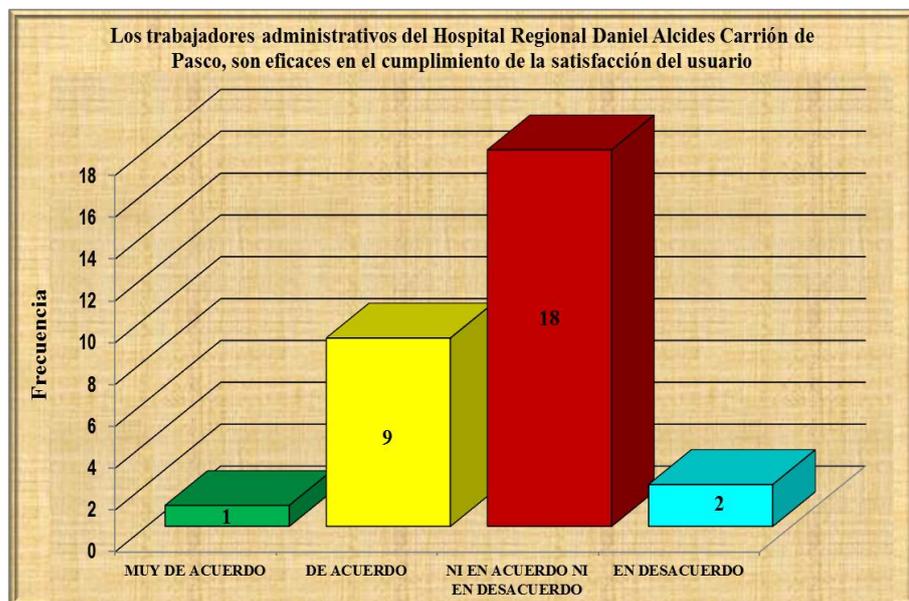
Con la finalidad de conocer, si en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, son eficaces en el cumplimiento de la satisfacción del usuario, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 3.3 % de la muestra encuestada opinan que están Muy de acuerdo que, en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, son eficaces en el cumplimiento de la satisfacción del usuario.
2. El 30.0% de la muestra encuestada opinan que están De acuerdo que, en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, son eficaces en el cumplimiento de la satisfacción del usuario.
3. El 60.0% de la muestra encuestada opinan que están Ni en acuerdo, ni en desacuerdo que, en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores

administrativos son eficaces en el cumplimiento de la satisfacción del usuario.

4. El 6.7% de la muestra encuestada opinan que están En desacuerdo que, en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos son eficaces en el cumplimiento de la satisfacción del usuario.

Figura 07



Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

4.2.1.8. Los trabajadores administrativos del hospital regional Daniel Alcides Carrión, son eficaces y logran la satisfacción del usuario en sus respectivas áreas funcionales.

Tabla 07

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Muy de acuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	14	46,7	46,7	50,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	12	40,0	40,0	90,0
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

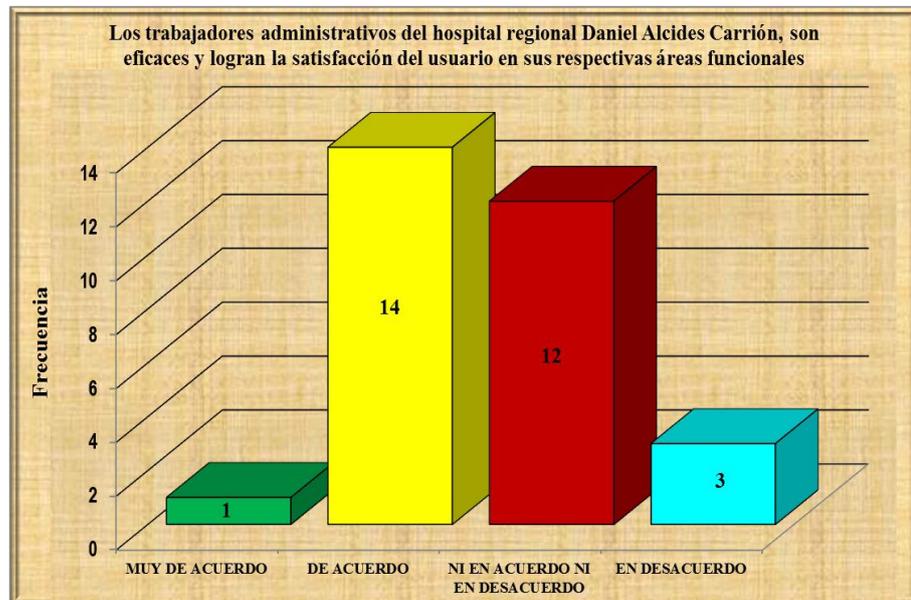
Con la finalidad de conocer, si en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, son eficaces y logran la satisfacción del usuario en sus respectivas áreas funcionales, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 3.3% de la muestra encuestada opinan que están Muy de acuerdo en el hospital regional Daniel Alcides Carrión, son eficaces y logran la satisfacción del usuario en sus respectivas áreas funcionales.
2. El 46.7% de la muestra encuestada opinan que están De acuerdo en el hospital regional Daniel Alcides Carrión, son eficaces y logran la satisfacción del usuario en sus respectivas áreas funcionales.
3. El 40.0% de la muestra encuestada opinan que están Ni en acuerdo ni en desacuerdo en el hospital regional Daniel Alcides Carrión, son eficaces y logran la satisfacción del

usuario en sus respectivas áreas funcionales.

4. El 10.0% de la muestra encuestada opinan que están En desacuerdo en el hospital regional Daniel Alcides Carrión, son eficaces y logran la satisfacción del usuario en sus respectivas áreas funcionales.

Figura 08



Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

4.2.1.9. Los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus funciones.

Tabla 08

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	e válido	acumulado
Válido	Muy de acuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	5	16,7	16,7	20,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	22	73,3	73,3	93,3
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

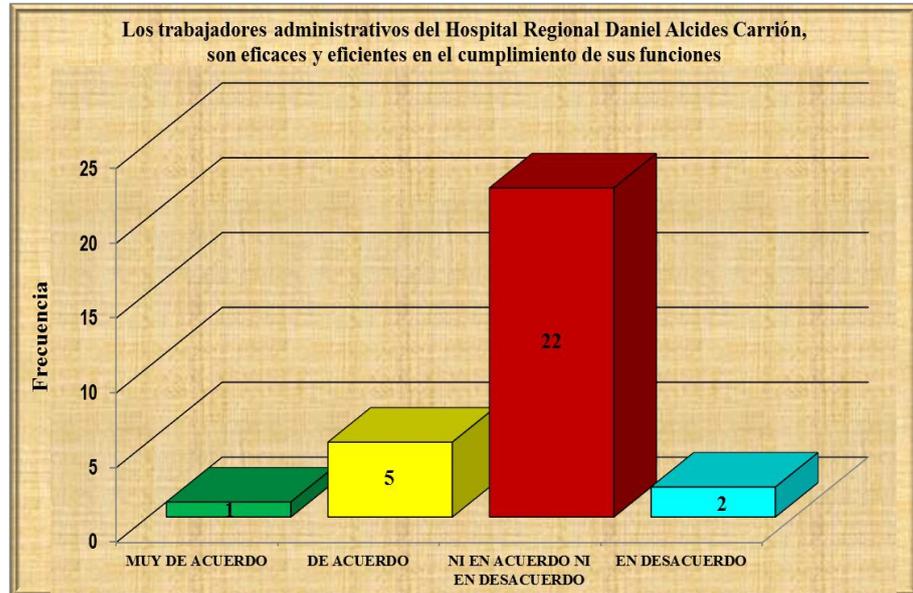
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer, si los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus funciones, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 3.3% de la muestra encuestada opinan que están Muy de acuerdo, los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus funciones.
2. El 16.7% de la muestra encuestada opinan que están De acuerdo; los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus funciones.
3. El 73.3% de la muestra encuestada opinan que están Ni en acuerdo, ni en desacuerdo los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus funciones.
4. El 6.7% de la muestra encuestada opinan que están en desacuerdo los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus funciones.

Figura 09



Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

4.2.1.10. Los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, son eficaces y eficientes en busca de la productividad.

Tabla 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	8	26,7	26,7	33,3
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	17	56,7	56,7	90,0
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

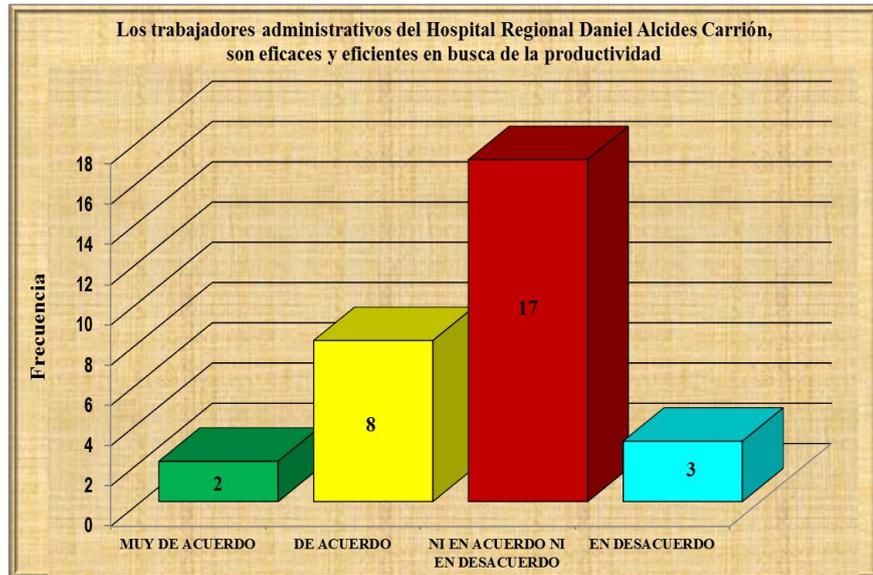
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer, si los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, son eficaces y eficientes en busca de la productividad, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 6.7% de la muestra encuestada opinan que están Muy de acuerdo si los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, son eficaces y eficientes en busca de la productividad.
2. El 26.7% de la muestra encuestada opinan que están De acuerdo si los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, son eficaces y eficientes en busca de la productividad.
3. El 56.7% de la muestra encuestada opinan que están Ni en acuerdo, ni en desacuerdo si los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, son eficaces y eficientes en busca de la productividad.
4. El 10.0% de la muestra encuestada opinan que están En desacuerdo si los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, son eficaces y eficientes en busca de la productividad.

Figura 10



Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

4.2.1.11. Los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión están comprometidos en lograr los objetivos institucionales.

Tabla 10

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy de acuerdo	1	3,3	3,3	3,3
De acuerdo	12	40,0	40,0	43,3
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	14	46,7	46,7	90,0
En desacuerdo	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

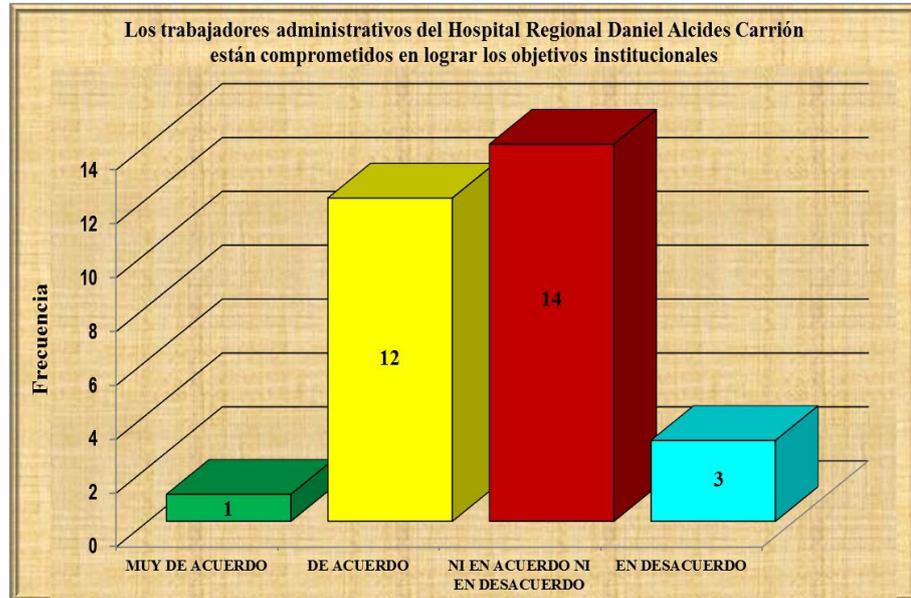
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer, los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión están comprometidos en lograr los objetivos institucionales; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 3.3% de la muestra encuestada opinan que están Muy de acuerdo que los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión están comprometidos en lograr los objetivos institucionales.
2. El 40.0% de la muestra encuestada opinan que están De acuerdo que los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión están comprometidos en lograr los objetivos institucionales.
3. El 46.7% de la muestra encuestada opinan que están Ni en acuerdo ni en desacuerdo que los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión están comprometidos en lograr los objetivos institucionales.
4. El 10.0% de la muestra encuestada opinan que están En desacuerdo que los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión están comprometidos en lograr los objetivos institucionales.

Figura 11



Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

4.2.1.12. Los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión son responsables en el cumplimiento de sus funciones.

Tabla 11

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy de acuerdo	1	3,3	3,3	3,3
De acuerdo	14	46,7	46,7	50,0
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	13	43,3	43,3	93,3
En desacuerdo	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

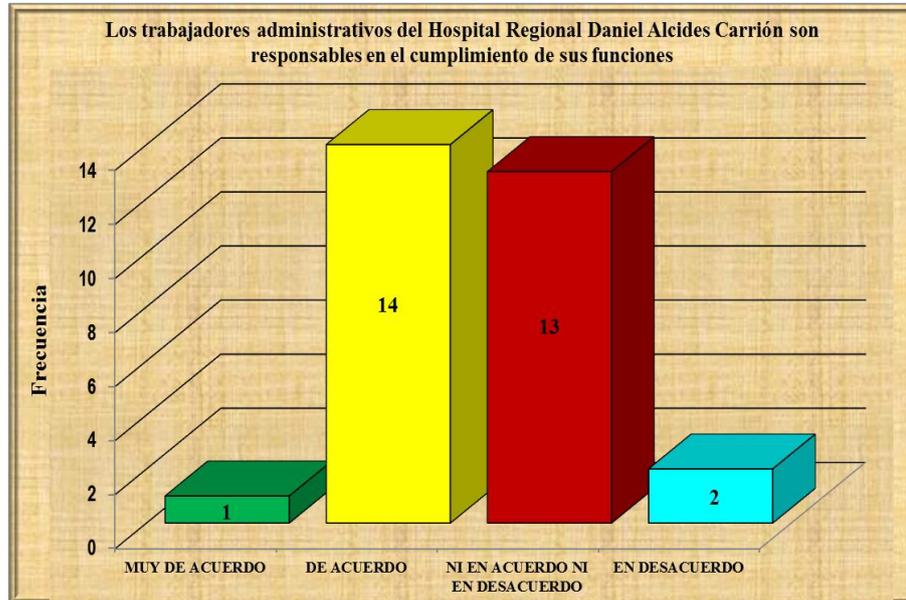
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer, si los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión son responsables en el cumplimiento de sus funciones, aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 3.3% de la muestra encuestada opinan que están Muy de acuerdo que si los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión son responsables en el cumplimiento de sus funciones.
2. El 46.7% de la muestra encuestada opinan que están De acuerdo que si los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión son responsables en el cumplimiento de sus funciones.
3. El 43.3% de la muestra encuestada opinan que están Ni en acuerdo, ni en desacuerdo que si los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión son responsables en el cumplimiento de sus funciones.
4. El 6.7% de la muestra encuestada opinan que están En desacuerdo que si los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión son responsables en el cumplimiento de sus funciones.

Figura 12



Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

4.2.1.13. Los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión trabajan para la satisfacción de los usuarios de la institución.

Tabla 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	De acuerdo	8	26,7	26,7	30,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	19	63,3	63,3	93,3
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

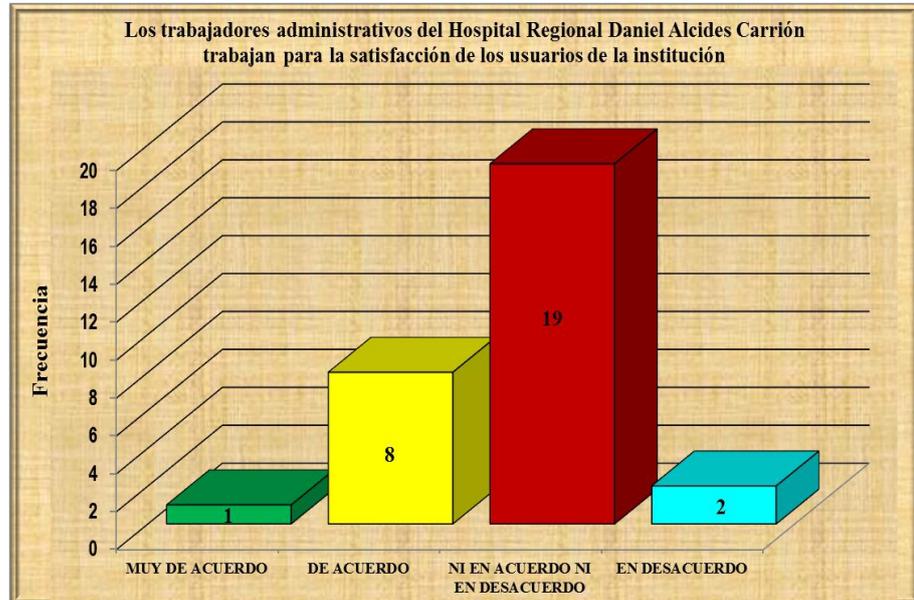
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer, si Los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión trabajan para la satisfacción de los usuarios de la institución, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 3.3% de la muestra encuestada opinan que están Muy de acuerdo que Los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión trabajan para la satisfacción de los usuarios de la institución.
2. El 26.7% de la muestra encuestada opinan que están De acuerdo que Los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión trabajan para la satisfacción de los usuarios de la institución.
3. El 63.3% de la muestra encuestada opinan que están Ni en acuerdo, ni en desacuerdo que Los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión trabajan para la satisfacción de los usuarios de la institución.
4. El 6.7% de la muestra encuestada opinan que están En desacuerdo que Los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión trabajan para la satisfacción de los usuarios de la institución.

Figura 13



Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

4.2.1.14. Los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión buscan la productividad en la institución.

Tabla 13

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Válido	a	e	de válido	acumulado
De acuerdo	13	43,3	43,3	43,3
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	14	46,7	46,7	90,0
En desacuerdo	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

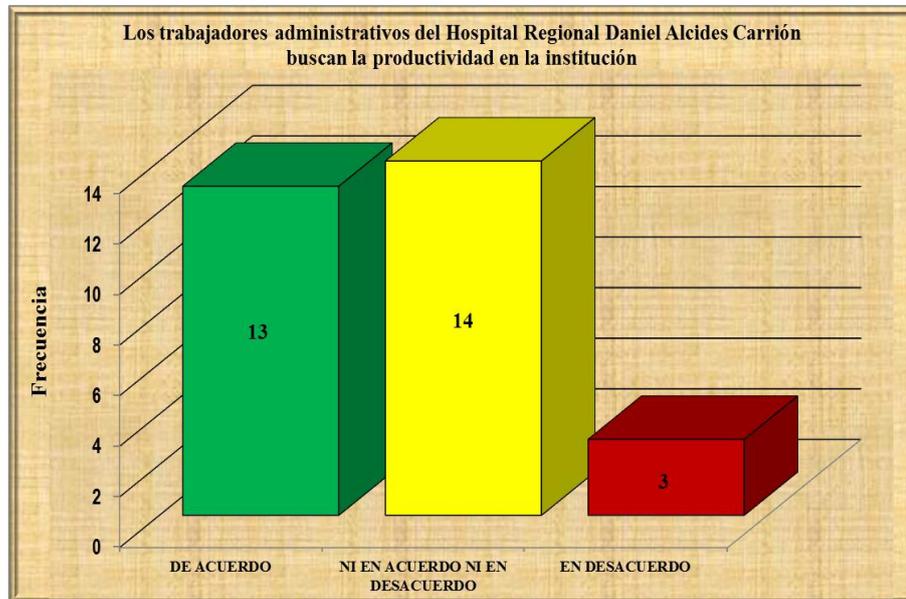
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer, si los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión buscan la productividad en la institución, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 43.3% de la muestra encuestada opinan que están Muy de acuerdo que los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión buscan la productividad en la institución.
2. El 46.7% de la muestra encuestada opinan que están De acuerdo que los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión buscan la productividad en la institución.
3. El 10.0% de la muestra encuestada opinan que están Ni en acuerdo, ni en desacuerdo que que los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión buscan la productividad en la institución.

Figura 1



Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

4.2.1.15. Los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión apoyan decididamente para el logro de los objetivos.

Tabla 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
F	Válido De acuerdo	12	40,0	40,0	40,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	13	43,3	43,3	83,3
	En desacuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

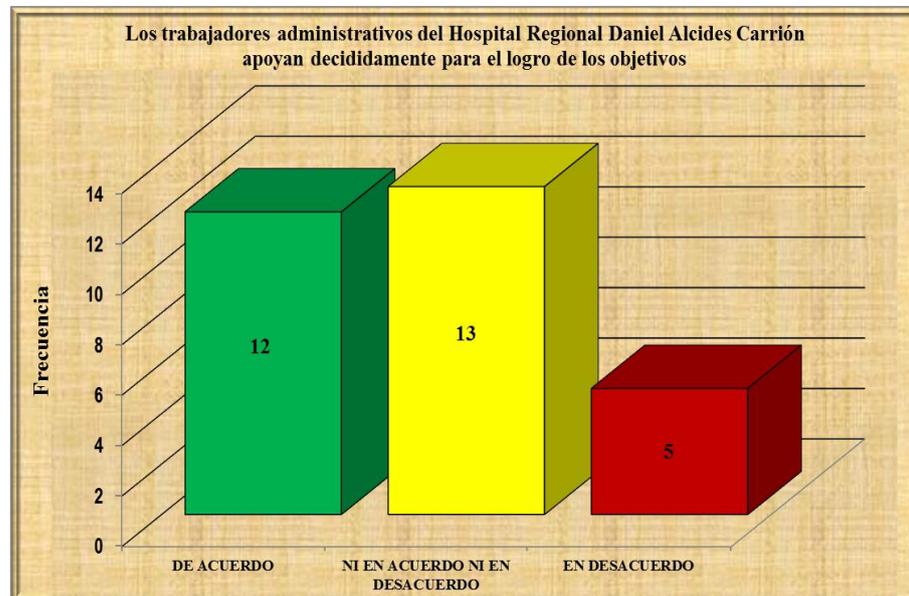
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

Interpretación:

Con la finalidad de conocer, si los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión apoyan decididamente para el logro de los objetivos, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 3.3% de la muestra encuestada opinan que están Muy de acuerdo que los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión apoyan decididamente para el logro de los objetivos.
2. El 26.7% de la muestra encuestada opinan que están De acuerdo que los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión apoyan decididamente para el logro de los objetivos.
3. El 63.3% de la muestra encuestada opinan que están Ni en acuerdo, ni en desacuerdo que los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión apoyan decididamente para el logro de los objetivos.

Figura 2



Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

4.3. Prueba de Hipótesis

Con la finalidad de realizar la Prueba de hipótesis formuladas se ha empleado la prueba de Chi Cuadrada, la cual, es una prueba no paramétrica adecuada para esta investigación debido a que son variables cualitativas. La hipótesis general “La Gestión del talento humano repercute significativamente en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018; para demostrar la Hipótesis General, realizamos la prueba de cada una de las hipótesis específicas, tal como se presenta a continuación:

4.3.1. Hipótesis general

HG₀: La Gestión del talento humano No repercute significativamente en el desempeño laboral percibido por los

trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.

HGA₁: La Gestión del talento humano repercute significativamente en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.

a) P- valor de nivel de significancia

Tabla 15
Estadísticos de prueba

	Oficina de recursos humanos del hospital Daniel Alcides Carrión desarrolla una gestión de talento humano.	En el hospital los trabajadores administrativos son responsables en el cumplimiento de sus funciones.
Chi-cuadrado	16,133 ^a	19,333 ^a
Gl	3	3
Sig. asintótica	,001	,000

- a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5.
b. La frecuencia mínima de casilla esperada es 7,5. .

b) Nivel de significancia.

$$\alpha = 0.05$$

c) Regla de decisión

Si $p \leq 0.05$, se rechaza H_0

Conclusión:

Dado que p –valor es igual a 0.001 se acepta la hipótesis alterna, y se llega a la conclusión que “La Gestión del talento humano repercute significativamente en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.”

4.3.2. Hipótesis específicos

Hipótesis específico 1

HE₀: La eficiencia NO repercute significativamente en el grado de cumplimiento de los objetivos percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.

HE₁: La eficiencia repercute significativamente en el grado de cumplimiento de los objetivos percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.

a) P- valor de nivel de significancia

Tabla 16
Estadísticos de prueba

La eficiencia influye significativamente en el grado de cumplimiento de los objetivos percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018		
Chi-cuadrado	50,802 ^a	66,074 ^b
Gl	3	2
Sig. asintótica	,000	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 20,3.

b. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 27,0.

b) Nivel de significancia.

$$\alpha = 0.05$$

c) Regla de decisión

Si $p \leq 0.05$, se rechaza H₀

Conclusión:

- Dado que p –valor es igual a 0.000 se acepta la hipótesis alterna, y se llega a la conclusión que “La eficiencia influye significativamente en el grado de cumplimiento de los objetivos percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.”

Hipótesis específico 2

HE₀: La eficacia No influye significativamente en el índice de satisfacción del cliente percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco 2018.

HE_{a2}: La eficacia influye significativamente en el índice de satisfacción del cliente percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco 2018.

a) P- valor de nivel de significancia

Tabla 17

Estadísticos de prueba

La eficacia influye significativamente Los trabajadores administrativos del hospital Regional Daniel Alcides Carrión son responsables en Daniel Alcides Carrión de Pasco el cumplimiento de sus funciones.

Chi-cuadrado	53,469 ^a	14,889 ^b
gl	3	2
Sig. Asintótica	,000	,001

- a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 20,3.
- d) 0000 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 27,0.

Nivel de significancia.

$$\alpha = 0.05$$

c) Regla de decisión

Si $p \leq 0.05$, se rechaza H_0

Conclusión:- Dado que p –valor es igual a 0.000 se acepta la hipótesis alterna, y se llega a la conclusión que “La eficacia influye significativamente en el índice de satisfacción del cliente percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco 2018.”

a) Hipótesis específico 3

- a) H_{E0} : La efectividad No influye significativamente en el Aumento de la productividad percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco 2018.
- b) H_{E1} : La efectividad influye significativamente en el Aumento de la productividad percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco 2018.

a) P- valor de nivel de significancia

Tabla 18

Estadísticos de prueba

La efectividad influye significativamente en el Aumento de la productividad percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco 2018.		
Chi-cuadrado	27,556 ^a	55,642 ^b
Gl	2	3
Sig. asintótica	,000	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 27,0.

b. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 20,3.

b) Nivel de significancia.

$$\alpha = 0.05$$

c) Regla de decisión

Si $p \leq 0.05$, se rechaza H_0

Conclusión:

- Dado que p –valor es igual a 0.000 se acepta la hipótesis alterna, y se llega a la conclusión que “La efectividad influye significativamente en el Aumento de la productividad percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018”

4.4. Discusión de resultados.

1. Se realizó el análisis de los datos estadísticos en donde, existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del administrativos del Hospital Regional Daniel

Alcides Carrión de Pasco 2018.”, en razón de que el valor de tau_B = 0,653, lo que significa que la relación entre las variables es directa fuerte, mientras que al ser el p-valor = 0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$, se asume la hipótesis de investigación, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

Por tanto, el resultado obtenido en la investigación guarda relación entre la investigación antecedente, porque en ambas investigaciones la gestión del talento humano y el desempeño laboral tienen una relación significativa.

También existe una relación significativa entre las otras dimensiones e indicadores de la investigación.

Al correlacionar los indicadores Eficiencia y grado de cumplimiento de los objetivos percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018; se tiene como resultado un p – valor 0.000, menor a 0,05, la misma determina una relación directa entre ambas, por tanto se infiere que el indicador eficiencia influye positivamente en el cumplimiento de los objetivos percibidos por los trabajadores administrativos, al respecto el autor Ernesto Cohen y Rolando Franco (1983) definen la eficiencia como “la relación entre costos y productos obtenidos”. Marlaine Lockheed y Eric Hanushek (1994) señalan que “...un sistema eficiente obtiene más productos con un determinado conjunto de recursos, insumos o logra niveles

comparables de productos con menos insumos, manteniendo a lo demás igual”.

Por otra parte, Martínez, María. A. (2016) en su investigación realizada sobre: la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016, determinó que existe una relación entre la gestión del talento humano servicio y la satisfacción laboral en los servicios de ginecología, obstetricia, y neonatología del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2016, teniendo un coeficiente de correlación de Spearman de .723, que indica una correlación positiva media y significativa al nivel de 0,000; por lo que es similar a la investigación donde indica que la eficiencia, eficacia y efectividad, grado de cumplimiento de los objetivos, índice de satisfacción e Aumento de la productividad respectivamente percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco 2018, el p- valor es 0,000 indicando que es significativa la relación entre los indicadores mencionados.

También Paredes. H.A (2018) en su tesis Cultura Organizacional y Desempeño laboral de los Trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco- 2018. Concluye afirmando la correlación entre las variables de estudio cultura de organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión, durante el año 2018, se ha obtenido una correlación de Pearson de 0,784 de valor correlacional, definiéndose como una correlación de alto grado el cual es similar a los

resultados obtenidos en esta investigación.

En lo que se refiere a los antecedentes internacionales de Alava, M.A. y Gómez, K.A. (2018) Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014, Bautista, J.M (2014) Modelo de gestión del talento humano para optimizar el desempeño laboral en la empresa Andelas CIA. Ltda. Y Arambulet, Norkys.J. (2014) llegan a la conclusión que existe significativa entre gestión del talento humano y el desempeño laboral.

CONCLUSIONES

Culminado la investigación sobre la gestión del talento humano y su repercusión en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del hospital regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018 se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera: Se determinó en la hipótesis general, que al relacionar la variable Gestión del talento humano y la variable desempeño laboral, se obtuvo un resultado donde el p –valor es igual a 0.001, y se llega a la conclusión que “La Gestión del talento humano repercute significativamente en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.

Segunda: Se determinó en la hipótesis específica, que al relacionar la variable eficiencia y la variable grado de cumplimiento de los objetivos, se obtuvo un resultado donde el p –valor es igual a 0.000, y se llega a la conclusión que, la eficiencia influye significativamente en el grado de cumplimiento de los objetivos percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.

Tercera: Se determinó en la hipótesis específica, que al relacionar la variable eficacia y la variable índice de satisfacción del cliente, se obtuvo un resultado, donde el p –valor es igual a 0.000, y se llega a la conclusión que, la eficacia influye significativamente en el índice de satisfacción del cliente percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.

Cuarta: Se determinó en la hipótesis específica, que al relacionar la variable efectividad y la variable aumento de la productividad, se obtuvo un resultado donde el p –valor es igual a 0.000, y se llega a la conclusión que, la efectividad influye significativamente en el Aumento de la productividad percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.

RECOMENDACIONES

De las conclusiones obtenidas en la investigación se recomienda los siguientes:

Primera: En la primera conclusión se determinó que existe una relación significativa entre las variables, pero de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la encuesta de la variable gestión del talento humano, están muy de acuerdo y de acuerdo es 50% y desempeño laboral es 50%, por lo que se recomienda que es necesario fortalecer la gestión del talento humano del personal del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco.

Segunda: En la segunda conclusión se determinó que existe una relación significativa entre las variables, pero de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la encuesta, la variable eficiencia están, Muy de acuerdo y de acuerdo es 43,3% y grado de cumplimiento de los objetivos están muy de Acuerdo y de acuerdo un 50%, por lo que se recomienda que es necesario fortalecer en la variable eficiencia del personal del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco.

Tercera: En la tercera conclusión se determinó que existe una relación significativa entre las variables, pero de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la encuesta, la variable eficacia están, Muy de acuerdo y de acuerdo es 50% y índice de satisfacción del cliente están muy de Acuerdo y de acuerdo un 30%, por lo que se recomienda que es necesario fortalecer en la variable eficacia del personal del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco.

Cuarta: En la tercera conclusión se determinó que existe una relación significativa entre las variables, pero de acuerdo a los resultados obtenidos

mediante la encuesta, la variable efectividad están, Muy de acuerdo y de acuerdo es 33.3% y Aumento de la productividad; están de acuerdo un 43.3%, por lo que se recomienda que es necesario fortalecer en la variable efectividad del personal del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco.

BIBLIOGRAFIA

- Chiavenato, I** (2009) *Gestión del Talento Humano*, Editorial MCGRAW-HILL / Internacional de México
- Chiavenato, I.**, (2008). *Gestión De Talento Humano Tercera Edición. El Capital Humano de las Organizaciones.*
- Chiavenato, I.**, (2009). *Gestión De Talento Humano Tercera Edición. México, D.F: Mc Graw Hill.*
- Chiavenato, I.**, (2011). *Recursos Humanos El Capital Humano De Las Organizaciones: Novena Edición. México: MC GRAW HILL.*
- Hernández, R** (2010) *Metodología de la Investigación*, Editorial MCGRAW-HILL, Quinta edición, México.
- JIMÉNEZ, C.C** (2014) En su tesis *Relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes de una universidad privada, Bogotá - Colombia.*
- Sánchez, J** (2017). *Las 8 principales tendencias de la administración moderna.* Published on 2017 M06 1, recuperado de [https://es.linkedin.com/...Arias Galicia](https://es.linkedin.com/...AriasGalicia).
- Ticse, F.V.** (2019) *Evaluación del desempeño y satisfacción laboral en los servidores públicos no docentes de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017*
- Fernando,** (2010) *Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño. Quinta Edición, Editorial Trillas de C. V.*
- Hernández, Fernández Y Sampieri.** (2014). *Metodología De La Investigación. 5ta. Edición. Mc Grill. México.*

Martínez, María. A. (2016) La gestión del talento humano y la satisfacción laboral en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016; tesis **presentada en la universidad Cesar Vallejo**

Zagastizabal, L.J. (2018) Gestión del talento humano y desempeño laboral en trabajadores del Hospital II EsSalud Huamanga, 2017.

Paredes. H.A (2018) Cultura Organizacional y Desempeño laboral de los Trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco- 2018.
Paredes. H.A (2018) Cultura Organizacional y Desempeño laboral de los Trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco- 2018.

Alava, M.A. y Gómez, K.A. (2018) Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014.

ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU REPERCUSIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL PERCIBIDO POR LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL REGIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE PASCO, 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPOTESIS	METODOLOGIA	UNIVERSO O POBLACIÓN	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera influye la Gestión del talento humano y su repercusión en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Analizar de qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.</p>	<p>X= Variable Independiente: Gestión del talento humano Indicadores: 1. Eficiencia 2. Eficacia 3. Efectividad.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL La Gestión del talento humano influye significativamente en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.</p>	<p>METODO DE INVESTIGACION Para el desarrollo de la investigación se utilizó como método: • El método mixto. • El método cuantitativo. • El método estadístico.</p>	<p>UNIVERSO En el presente trabajo de investigación se consideró con una población de 30 Trabajadores: MUESTRA La muestra está representada por la totalidad de la población que es 30 trabajadores, por ser una población pequeña; por tanto, es una muestra poblacional</p>	<p>TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: La recolección de datos es fidedigna, las mismas nos permitió contrastar las hipótesis de investigación, Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario para medir la Gestión del talento humano con el desempeño laboral.</p> <p>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS: Se realizó a través de un sistema mecanizado apoyado por una computadora, utilizando el software SPSS Versión 22, para confeccionar cuadros y gráficos y posterior análisis</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS a) ¿Cómo influye la eficiencia en el grado de cumplimiento de los objetivos percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018? b) ¿En qué medida influye la eficacia en el índice de satisfacción del cliente percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018? c) ¿En qué medida influye la efectividad en el Aumento de la productividad percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS a) ¿Identificar en qué medida influye la eficiencia en el grado de cumplimiento de los objetivos percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018? b) Identificar en qué medida influye la eficacia en el índice de satisfacción del cliente percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018. c) Identificar en qué medida influye la efectividad en el Aumento de la productividad percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.</p>	<p>Y = Variable Dependiente Desempeño laboral. • Valores corporativos. • Confianza y Delegación • Componente emocional. • Responsabilidad. • Compromiso • Reconocimiento</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICAS a) La eficiencia influye significativamente en el grado de cumplimiento de los objetivos percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018. b) La eficacia influye significativamente en el índice de satisfacción del cliente percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018. c) La efectividad influye significativamente en el Aumento de la productividad percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.</p>	<p>NIVEL DE LA INVESTIGACION El trabajo de investigación es de tipo aplicada y no experimental: - Descriptiva. - Explicativa.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACION En el trabajo de investigación se ha utilizado el diseño no experimental – transeccional.</p> <p>TIPO DE LA INVESTIGACIÓN El trabajo de investigación es de tipo aplicada y no experimental; - Descriptiva. ... - Explicativa.</p>		

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO

El objetivo del presente cuestionario es obtener información básica sobre Gestión del talento humano y su repercusión en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018 “Usted antes de marcar, debe leer con detenimiento las afirmaciones u opiniones y luego debe marcar con un aspa (X), las afirmaciones con la alternativa que usted cree conveniente, marque sólo una alternativa de cada pregunta.

Las opciones de respuesta se encuentran estructuradas en el cuestionario:

Título del trabajo “Gestión del talento humano y su repercusión en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018.

Por favor suplico a usted marcar con un aspa (X) la respuesta que cree conveniente

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

Gestión del talento humano

Eficiencia						
1. La oficina de recursos humanos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, desarrolla una gestión eficiente del talento humano. HG	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo		Muy en desacuerdo
2. En el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos son eficientes.H1	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo		Muy en desacuerdo
3. En el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos desarrollan sus actividades con trabajos en equipo.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo		Muy en desacuerdo
4. En el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, los trabajadores administrativos son proactivos.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo		Muy en desacuerdo
5. La oficina de recursos humanos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, buscan constantemente motivar al personal administrativo.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo		Muy en desacuerdo
6. Los trabajadores administrativos del hospital Regional Daniel Alcides Carrión son eficientes y logran sus objetivos institucionales.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo		Muy en desacuerdo
Eficacia						
7. Los trabajadores administrativos del hospital Regional Daniel Alcides Carrión son eficaces en el cumplimiento de la satisfacción del usuario.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo		Muy en desacuerdo
8. Los trabajadores administrativos del hospital Regional Daniel Alcides Carrión son eficaces y logran la satisfacción del usuario en sus respectivas áreas funcionales.H2	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo		Muy en desacuerdo
Efectividad						
9. Los trabajadores administrativos del hospital Regional Daniel Alcides Carrión son eficientes y eficaces en el cumplimiento de sus funciones.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo		Muy en desacuerdo
10. Los trabajadores administrativos del hospital Regional Daniel Alcides Carrión son eficientes eficaces en busca de la productividad. H3	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo		Muy en desacuerdo
Desempeño laboral						
Satisfacción: Laboral						
11. Los trabajadores administrativos del hospital Regional Daniel Alcides Carrión están comprometidos en lograr los objetivos institucionales. H1	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo		Muy en desacuerdo
12. Los trabajadores administrativos del hospital Regional Daniel Alcides Carrión son responsables en el cumplimiento de sus funciones HG	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo		Muy en desacuerdo
13. Los trabajadores administrativos del hospital Regional Daniel Alcides Carrión trabajan para la satisfacción de los usuarios de la instituciónH2	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo		Muy en desacuerdo
14. Los trabajadores administrativos del hospital Regional Daniel Alcides Carrión buscan la productividad en la institución.H3	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo		Muy en desacuerdo
15. Los trabajadores administrativos del hospital Regional Daniel Alcides Carrión apoyan decididamente para el logro de los objetivos	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo		Muy en desacuerdo

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. Datos Generales:

1.1. Mg. Juan Antonio RICALDI BALBEÓN

1.2. Grado Académico: **Mg. En Ciencias de la Educación.**

1.3. Profesión: **Licenciado en administración**

1.4. Institución donde labora: **Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.**

1.5. Cargo que desempeña: **Docente.**

1.6. Denominación del Instrumento: **Instrumento de Recolección de Datos.**

1.7. Autor del instrumento: **ESTRELLA CARHUARICRA, Elizabeth**

1.8. Programa de postgrado: **Gestión Pública y Desarrollo local.**

II. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
4. COHERENCIA E	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					X
	Resultados					

III. Resultados de la Validación

3.1. Valoración total cualitativa: Muy Bueno

3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR

NO FAVORABLE

3.3. Observaciones: Ninguna

Cerro de Pasco, agosto de 2019.



Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEÓN
Experto

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. Datos Generales:

1.1. Mg. Alessandro ROSALES OSORIO

1.2. Grado Académico: Mg. En Ciencias de la Educación.

1.3. Profesión: Ing. En sistemas y computación.

1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

1.5. Cargo que desempeña: Docente.

1.6. Denominación del Instrumento: Instrumento de Recolección de Datos.

1.7. Autor del instrumento: ESTRELLA CARHUARICRA, Elizabeth

1.8. Programa de postgrado: Gestión Pública y Desarrollo local.

II. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
7. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
8. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				X	
9. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.				X	
10.COHERENCIA E	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					X
11.PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
12.SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X	
	Resultados					

III. Resultados de la Validación

3.1. Valoración total cualitativa: BUENO

3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR

NO FAVORABLE

3.3. Observaciones: NINGUNA

Cerro de Pasco, agosto de 2019.



Mg. Alessandro ROSALES OSORIO
Experto

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. Datos Generales:

1.1. **Mg. Miguel Ángel CARHUAMACA CUELLAR**

1.2. Grado Académico: **Mg. En Ciencias de la Administración.**

1.3. Profesión: **Licenciado en administración**

1.4. Institución donde labora: **Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.**

1.5. Cargo que desempeña: **Docente.**

1.6. Denominación del Instrumento: **Instrumento de Recolección de Datos.**

1.7. Autor del instrumento: **ESTRELLA CARHUARICRA, Elizabeth**

1.8. Programa de postgrado: **Gestión Pública y Desarrollo local.**

II. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
13.CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
14.OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.					X
15.CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					X
16.COHERENCIA E	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.				X	
17.PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.				X	
18.SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X	
	Resultados					

III. Resultados de la Validación

3.1. Valoración total cualitativa: Bueno

3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR

NO FAVORABLE

3.3. Observaciones: NINGUNA

Cerro de Pasco, agosto de 2019.



Mg. Miguel Ángel CARHUAMACA CUELLAR
Experto