UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL HOSPITAL REGIONAL PUCALLPA-2018”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

KARLA ANDREA ARIAS GUERREROS

PUCALLPA –PERÚ

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la Universalización de la Salud"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las....9:00am.....del día lunes 13 de enero del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Walter Ortiz Meza (Presidente), Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro) y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTION DEL TALENTO HUMANO Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL HOSPITAL REGIONAL PUCALLPA-2018"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Karla Andrea Arias Guerreros,** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

.....Aprobado por mayoría.....

Siendo las....9:48am.....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Walter Ortiz Meza
Presidente

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Walter Ortiz Meza ..... Presidente

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias ..... Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz ..... Miembro

Mg. Jonel Raúl Manzano Mejía ..... Asesor

Bach. Karla Andrea Arias Guerreros ..... Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

Constancia

N° 496

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), titulado:

GESTION DEL TALENTO HUMANO Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL HOSPITAL REGIONAL PUCALLPA-2018

Cuyo autor (es)	:	**KARLA ANDREA ARIAS GUERREROS**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor(a)	:	Mg. MANZANO MEJIA, JONEL

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10 %.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 26/12/2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCION GENERAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL
DRA. DINA PARI QUISPE
Direc. Gral Prod Intel

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Karla Andrea Arias Guerreros

Autor de la TESIS titulada:

"Gestión del talento humano y Rendimiento laboral en el hospital Regional de Pucallpa 2018"

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: Mg. Jonel Raúl Manzano Mejia

En la Facultad de: Ciencias Economicas, administrativas y Contables

Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

- [x] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
- [ ] Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 23/10/2020

Email: Karla_arias124@hotmail.com

Firma:

Teléfono: 976950063

DNI: 76416032

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme día a día y darme fortaleza para seguir adelante.

A mis padres, por ser mi inspiración en todo momento.

A mis maestros, por enseñarnos a seguir adelante y conseguir nuestro sueño, de ser un profesional de éxito.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, por haberme permitido estudiar en sus aulas, peldaño a peldaño, hasta culminar con mi carrera profesional.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, quienes me brindaron sus enseñanzas, expresando sus experiencias y sus conocimientos en bien de mi formación profesional.

A mi querida abuela, y sobre todo a mis padres por darme la posibilidad de ser alguien en la vida, y poder contribuir con el futuro de mi Universidad, región, país.

A todas las personas que han contribuido para que esta investigación culmine con éxito.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA……..vi

AGRADECIMIENTO…… vii

ÍNDICE DE TABLAS…….……x

ÍNDICE DE FIGURAS……..xi

RESUMEN……....xii

ABSTRACT……...xiv

INTRODUCCIÓN……....xvi

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA……1

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA……1

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA……...2

1.2.1. Problema General……..……..2

1.2.2. Problemas Específicas……..…2

1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN……3

1.3.1. Objetivo General……3

1.3.2. Objetivos Específicos……3

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS…….....3

1.4.1. Hipótesis General……..3

1.4.2. Hipótesis Específicas……3

1.5. VARIABLES……...4

1.5.1. Variable 1. Gestión del Talento Humano……..4

1.5.2. Variable 2. Rendimiento Laboral…….5

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES……....5

1.7. JUSTIFICACIÓN……..7

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO……..8

2.1. ANTECEDENTES……8

2.2. PLANTEAMIENTO TEÓRICO DEL PROBLEMA……..10

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS…….20

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO…….28

3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN……..28

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN…….29

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA ……...31

3.3.1. Población……..…….31

3.3.2. Muestra……..31

3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS……...32

3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS……32

3.6. TRATAMIENTO DE DATOS…….32

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN……...33

4.1. RESULTADOS……33

4.2. DISCUSIÓN ……42

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES……43

5.1. CONCLUSIONES……...43

5.2. RECOMENDACIONES…… 44

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA……..…… 45

ANEXO……..53

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Operacionalización de las Variables…….....6

Tabla 2. La Relación de Gestión del Talento Humano y Rendimiento Laboral en el Hospital Regional de Pucallpa 2018……...33

Tabla 3. La Relación de las Condiciones Laborales y el Rendimiento Laboral en el Hospital Regional de Pucallpa 2018……...34

Tabla 4. La Relación de la Eficiencia del Personal y el Rendimiento Laboral en el Hospital Regional de Pucallpa 2018 35

Tabla 5. La Relación de la Salud Física y Mental y el Rendimiento Laboral en el Hospital Regional de Pucallpa 2018……..36

Tabla 6. V1 Gestión Talento Humano……..….37

Tabla 7. D1 Conocimientos……..…38

Tabla 8. D2 Habilidades……...39

Tabla 9. D3 Motivaciones…….40

Tabla 10. V2 Rendimiento Laboral……41

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. V1 Gestión Talento Humano……37

Figura 2. D1 Conocimientos……..38

Figura 3. D2 Habilidades……39

Figura 4. D3 Motivaciones……40

Figura 5. V2 Rendimiento Laboral……41

RESUMEN

La presente tesis titulada: “Gestión del talento humano y rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa - 2018”, tuvo como objetivo reconocer la relación de gestión del talento humano y rendimiento laboral en el Hospital Regional de Pucallpa 2018. El método que se utilizó en la presente investigación fue el método científico, de enfoque cuantitativo según Murillo (2003) Citado por Jiménez y Girao (2014), Indica: “El enfoque cuantitativo los planteamientos a investigar son específicos y delimitados desde el inicio de un estudio”. Además las hipótesis se plantean previamente, esto es antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis en procedimientos estadísticos. La investigación cuantitativa debe ser objetiva y este estudio sigue un patrón predecible y estructurado. Utiliza la lógica y razonamiento deductivo. El método de la investigación corresponde al hipotético deductivo donde una vez planteado el problema de estudio, el investigador en base a lo investigado anteriormente (antecedentes) se construye un fundamento científico, del cual deriva las hipótesis y las somete a prueba mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados. Hernández (2013). Los resultados cuantificados, análisis e interpretación de los datos obtenidos, para facilitar la comprensión y tener una mejor presentación han sido organizados en tablas y figuras estadísticas mediante el software estadístico SPSS 25.0 y Excel 2016, así mismo se realizó la prueba de hipótesis para tomar decisiones de esta investigación. Con respecto a la conclusión se logró determinar cómo es la relación de la gestión del talento humano y rendimiento laboral en el Hospital Regional de Pucallpa 2018, tal como señala el valor de correlación de Pearson

es de 0,598 (positiva moderada), es significativa, es decir: Existe relación significativa con la relación de gestión del talento humano y rendimiento laboral en el Hospital Regional de Pucallpa 2018, es significativa a un nivel de 95% de confiabilidad.

Palabras claves: Gestión del talento humano y rendimiento laboral.

ABSTRACT

The present thesis entitled: "Management of human talent and job performance at the Pucallpa Regional Hospital - 2018", aimed to recognize the relationship of human talent management and job performance at the Pucallpa Regional Hospital 2018. The method used in the This research was the scientific method, with a quantitative approach according to Murillo (2003) Cited by Jiménez and Girao (2014), Indicates: "The quantitative approach the approaches to investigate are specific and delimited from the beginning of a study." In addition, the hypotheses are raised previously, this is before collecting and analyzing the data. Data collection is based on measurement and analysis in statistical procedures. Quantitative research must be objective and this study follows a predictable and structured pattern. Use logic and deductive reasoning. The research method corresponds to the hypothetical deductive one where once the study problem has been raised, the researcher based on what was previously investigated (background) builds a scientific foundation, from which the hypotheses are derived and tested by using the appropriate research designs. Hernández (2013). The quantified results, analysis and interpretation of the data obtained, to facilitate understanding and have a better presentation, have been organized in tables and statistical figures using the statistical software SPSS 25.0 and Excel 2016, as well as the hypothesis test to make decisions of this research. Regarding the conclusion, it was possible to determine how the relationship between the management of human talent and work performance is in the Hospital Regional de Pucallpa 2018, as indicated by the Pearson correlation value is 0.598 (moderate positive), it is significant, it is Say: There is a significant relationship with the relationship of human talent

management and work performance in the Hospital Regional de Pucallpa 2018, it is significant at a level of 95% reliability.

Keywords: Human talent management and job performance.

INTRODUCCIÓN

Hablamos de un concepto que comenzó a utilizarse en los años 90, pero no es hasta la actualidad cuando empieza a obtener un gran protagonismo, siendo incluso objeto de numerosos estudios y atrayendo a muchos profesionales de Recursos Humanos que comienzan a formarse en la gestión del talento humano para aplicar sus conocimientos en las empresas para las que trabajan.

¿Qué relación existe entre gestión del talento humano y el rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa, 2018?

Por estas razones realizamos la presente investigacion, presentación que lo realizo, de acuerdo a la presente estructura:

Capítulo I: Planteamiento del Problema, el presente capítulo contiene, la descripción del problema, la formulación del problema general y específico, el objetivo general y los específicos, tambien contiene la hipótesis general y específicas, finalmente contiene las variables, justificación e importancia, viabilidad y limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, el capítulo contiene antecedentes y teorías de cada una de las variables, también se presenta la definición de términos básicos por cada variable.

Capítulo III: Marco Metodológico, el capítulo contiene, el tipo de investigación, diseño y esquema de investigación utilizado, asimismo la población y muestra, finalmente presentamos la técnica utilizada para elaborar el instrumento de recolección de datos, y técnicas de recojo de datos.

Capítulo IV: Resultados y Discusión, en el capítulo se presentan los resultados a través de tablas y figuras, que reflejan los resultados del trabajo de

campo con aplicación estadística, donde se muestra la prueba de la hipótesis general y la prueba de hipótesis específicas; asimismo se presenta la discusión de los resultados de la investigación con los resultados de los antecedentes referenciados en las bases teóricas.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones, el capítulo contiene las conclusiones a las que la investigadora ha llegado; asimismo las recomendaciones que se realiza en base a lo concluido.

Finalmente se presenta las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Desde el comienzo en el mundo de las organizaciones tanto privadas y públicas, se ha tenido mucha problemática con el rendimiento laboral, ya sea por la falta de motivación de la empresa o la ausencia del talento humano.

Es ahí donde interviene consecutivamente, la gestión del talento humano y el desenvolvimiento de este, en cualquier área de las organizaciones y su repercusión en el desempeño laboral del trabajador y por consiguiente el éxito o decaimiento de la organización.

Siendo esta la problemática de muchas organizaciones, podemos percatarnos que el 50% de la organizaciones desaparecen en los cinco primeros años.

También, cabe indicar que muchas instituciones públicas en el ámbito nacional en el desarrollo del personal adolecen de un plan de incentivos y motivación, así como falta de un ambiente agradable, trato cordial y hacer sentirle parte importante en la organización. El personal en la organización es un recurso que agrega valor y lo hace diferente una de otra.

El desarrollo del personal no apunta solo a la adquisición de nuevos conocimientos, sino también al desarrollo de habilidades personales que contribuyan a mejorar las capacidades de los miembros de la empresa, por ejemplo: modificar o eliminar malos hábitos y todo

aquello que permita que mejore la productividad o el desempeño de funciones.

Los aspectos importantes para el trabajador es la labor que realiza y en los aspectos que rodea a su trabajo es la satisfacción laboral. Pero muchas veces por diversas circunstancias se ven desmotivados por no tener calidad en el trabajo, no se considera prioritario la capacitación del personal para asumir diferentes posiciones, esto repercute de manera negativa en el desempeño del servidor o trabajador dentro de la organización y/o institución.

Por ello se pretende estudiar, este tema que es “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL HOSPITAL REGIONAL PUCALLPA-2018”.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cómo es la relación de la gestión del talento humano y rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación de las condiciones laborales y rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa, 2018?
- ¿Cuál es la relación de la eficiencia del personal y el rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa, 2018?
- ¿Cuál es la relación de la salud física y mental y el rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa, 2018?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivos General

- Reconocer la relación de gestión del talento humano y rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa, 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar las causas positivas de las condiciones laborales y el rendimiento en el Hospital Regional Pucallpa, 2018.
- Establecer la relación de la eficiencia del personal y el rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa, 2018.
- Estimar la relación de la salud física y mental, y el rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa, 2018.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- La relación de gestión del talento humano y rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa, 2018 es significativa.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La relación de las condiciones laborales y el rendimiento en el Hospital Regional Pucallpa, 2018 es significativa.
- La relación de la eficiencia del personal y el rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa, 2018 es significativa.
- La relación de la salud física y mental, y el rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa, 2018 es significativa.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable 1: Gestión del Talento Humano

Definición Conceptual

Hablamos de un concepto que comenzó a utilizarse en los años 90, pero no es hasta la actualidad cuando empieza a obtener un gran protagonismo, siendo incluso objeto de numerosos estudios y atrayendo a muchos profesionales de Recursos Humanos que comienzan a formarse en la gestión del talento humano para aplicar sus conocimientos en las empresas para las que trabajan.

Definición Operacional

Son actividades que desarrollan en conjunto y ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas que poseen conocimientos, habilidades y competencias para el logro de sus objetivos.

1.5.2. Variable 2: Rendimiento Laboral

Definición Conceptual

El rendimiento laboral es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados. Las organizaciones suelen plantear para ese producto del trabajo unas expectativas mínimas de cantidad y calidad, que los empleados deben cumplir o superar. Para ello las organizaciones plantean incentivos con los que fomentan dicho rendimiento laboral.

El concepto del desempeño estima la manera en que se cumplen las tareas y funciones encomendadas. La evaluación del rendimiento en ocasiones, es insuficiente para considerar el mérito de un empleado. Cómo se gestiona la información, la actitud de colaboración que se

adopta con los compañeros, el uso de la cortesía y amabilidad con los clientes, son difíciles de incorporar en una evaluación del rendimiento, pero se podrían evaluar con sistemas complementarios de evaluación del desempeño.

Para evaluar el rendimiento de un operario de fábrica bastaría con medir las piezas elaboradas, y el porcentaje de piezas defectuosas sobre el total de ese rendimiento. Para evaluar su desempeño se estimarían aspectos y comportamientos como su rapidez de trabajo, su habilidad, su ahorro de soldadura, (Werther y Davis, 1993)

Definición Operacional

Es la ejecución de las funciones por los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de lograr las metas propuestas previamente establecidas.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La operacionalización de las variables se describe en la Tabla 1.

Tabla 1. Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE 1 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Conocimientos	Avances tecnológicos
		Economía de la información
	Habilidades	Diversas tareas
		Habilidades intelectuales
		Habilidades físicas
	Motivaciones	Motivación personal
		Satisfacción de las necesidades
	Actitudes	Estado mental
		Comportamiento en el trabajo
VARIABLE 2 RENDIMIENTO LABORAL	Condiciones laborales	Infraestructura
		Ambiente laboral
		Beneficios sociales
	Eficiencia del personal	Conocimiento técnico
		Competencias laborales
		Compromiso
	Conocimiento	Conocimiento teórico
		Conocimiento práctico
		Capacitaciones

1.7. JUSTIFICACIÓN

Desde el punto de vista metodológico, la investigación está ofreciendo una serie de procedimientos, que permitan desarrollar cualquier proceso orientado a evaluar la gestión del talento humano y rendimiento laboral en el Hospital Regional de Pucallpa 2018, tomando en cuenta el tipo y diseño de investigación, instrumentos de recolección de datos y los procesos de análisis de resultados, asimismo aportará dos instrumentos para la recolección de datos, referido a evaluar estas dos variables, en investigaciones como esta.

Desde el punto de vista teórico, la investigación se justifica porque aportará teorías que dieron origen del talento humano y rendimiento laboral, aporte que permitirá a la comunidad investigadora tomar como referencia, para los trabajos que se relacionan con el análisis de las variables de estudios.

Desde el punto de vista práctico, los resultados apoyarán a los empresarios del sector público de la Región, ya que esta información servirá como referencia para tener una idea clara, de cómo se manifiesta y administran las variables de estudio en sus organizaciones, si bien es cierto cada una tiene la forma de implementar programas que tienen de finalidad el mejoramiento del talento humano y el rendimiento laboral, pero las realidades son parecidas, porque se trata del comportamiento de los trabajadores en todo tipo de organización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Ruiz & Vega (2016), en una investigación realizada para mejorar el Rendimiento Laboral a partir de Indicadores de Motivación, Personalidad y Percepción de Factores Psicosociales se concluyó, que el estrés genera consecuencias a nivel personal y organizacional, las consecuencias mas comunes del estrés en los trabajadores son el dolor de cabeza y la espalda, constracturas musculares, por consiguiente los efectos del estrés se ve reflejado en la conducta como el ausentismo, rotación, bajo desempeño y productividad, perdida del esfuerzo discrecional, conductas agresivas hacia los compañeros, problemas para conciliar el sueño, cambios en los hábitos alimenticios, entre otros.

Coello (2014), en una investigación realizada de las condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Incoan Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel, se concluyó que el rendimiento laboral no es sólo una consecuencia de las capacidades del individuo sino que surge también en relación con un ambiente laboral adecuado que favorezca la utilización de las diferencias individuales. El rendimiento eficaz es el resultado esperado y deseado para cualquier empleado. Por tanto en las organizaciones las variables individuales y las de entorno no sólo afectan el comportamiento sino también el rendimiento.

Además, López, Casique y Ferrer (2011) afirman que el objetivo de la gestión de los recursos humanos consiste en desarrollar políticas, programas y procedimientos para definir una estructura administrativa y organizativa eficiente, así como mecanismos para la integración cuantitativa y cualitativa pertinentes de personal, que contribuyan a alcanzar las metas de la organización; para lograrlo, esta área de la administración dispone de técnicas orientadas a la planeación, la organización, la dirección y el control del factor humano. En las organizaciones, se integran las funciones de recursos humanos, y su éxito depende del ambiente organizacional, el esquema administrativo, las diferentes tecnologías, la consolidación del talento humano a través de su filosofía organizacional y la puesta en práctica de sus políticas.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Según, Pérez & Verástegui (2013), en una investigación realizada para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una mype en Lima Sur - caso Avícola Vera EIRL, se concluyó que la motivación es una herramienta de vital importancia para el individuo a la hora de desarrollar cualquier actividad, y por lo tanto para aumentar el rendimiento de los colaboradores, en la actualidad son más las empresas preocupadas por fomentar la motivación de sus colaboradores ya que saben que ello llevará a un mayor rendimiento para la empresa, la falta de lo mencionado anteriormente traen como consecuencia un trabajador frustrado e insatisfecho.

Según, Ortega (2015), en una investigación realizada de La Resistencia al Cambio y su Influencia en el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de “Alto de la Alianza”, se concluyó antes de iniciar un proceso de cambio, pues la principal debilidad estaría en el compromiso a asumir por los responsables de la organización; es por ello, que primeramente ellos, deberían recibir una capacitación especial, que le muestre al resto del personal que efectivamente se comprometerán con la propuesta (afines con la gestión del recurso humano y con la temática necesaria sobre un cambio planeado).

2.2. PLANTEAMIENTO TEÓRICO DEL PROBLEMA

2.2.1. Gestión del Talento Humano

2.2.1.1. Gestión del Talento

Según, Molina (2016). La gestión del talento es un término muy ligado al sistema empresarial. Surgió en los años 90 y se reconoce como el proceso para incorporar nuevos talentos o empleados de valor en la empresa, además de que busca retener y desarrollar el recurso humano que ya existe en ella.

Propende a que esta tenga un mayor número de empleados de alto potencial que aumenten su valor. En el sector de la salud, cobra una importancia capital. Se necesitan profesionales altamente calificados que puedan ofrecer servicios de calidad. Pero no basta con la preparación académica, no basta con que las personas tengan los conocimientos suficientes. Hace falta que los empleen adecuadamente, sobre la base de

valores sólidamente formados. Una vía que impulsa esto es el desarrollo organizacional.

Al respecto, Pérez y colaboradores, al citar a otros autores, plantean que “en estos tiempos cambiantes en que los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, cada vez es más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo, es por ello que el desarrollo organizacional es un proceso con enfoque integral que se orienta hacia la cultura, el clima, los procesos claves y la estructura de la organización, utilizando una perspectiva total del sistema”.

Las autoras consideran que es muy importante tener en cuenta que la gestión del talento no es solo garantizar que una institución cuente con los profesionales más competentes, sino que logre que estos se sientan bien, adquieran un sentido de pertenencia que los lleve a involucrarse afectivamente con todos los procesos de la institución. Esto muchas veces no ocurre así en nuestras áreas de salud. Muchos son los factores que pudieran incidir, pero no es objetivo de este trabajo profundizar en el tema.

Como todo fenómeno subjetivo, el talento es también un emergente y tiene sus determinantes en los factores biológicos, históricos, sociales y culturales. Es un producto social, de la cultura, de la educación, de las influencias familiares y grupales. Pero a ello se le suman las decisiones personales. Por eso, se plantea que “somos lo que seamos capaces de hacer con lo que han hecho de nosotros”.

Al decir de Rodríguez (s.f), “el talento humano juega un rol protagónico en el desarrollo actual y futuro de las Organizaciones, pues es el activo más flexible y el que le otorga mayor vitalidad a la Organización ya que a través de él es que se pueden implementar, reacomodar, adaptar y hacer factibles cualquier adelanto tecnológico, concepto teórico, aplicación práctica, incluso, es el que le abre las puertas a la Innovación Tecnológica”.

En la época actual es muy difícil encontrar a verdaderos responsables de la gestión de las organizaciones que no afirmen el papel relevante que tienen las personas en el desarrollo y éxito de estas. Solamente a través del desarrollo del talento humano se garantiza que la institución cuente con profesionales íntegros, capaces de entender y propiciar la visibilidad de la actuación en la asistencia médica de la atención primaria de salud, para ello es fundamental elevar la calidad de la práctica médica vista desde la competencia y la capacidad requerida para el cargo en el momento de seleccionar, nombrar y promover a los profesionales, al mismo tiempo exigir por la garantía de la transparencia, honestidad y el buen trato en los mencionados procesos, al igual que en la evaluación del desempeño personal.

Algunos autores han planteado que hoy en día existe muy poco consenso en cuanto a los logros y retos del enfoque de la Atención Primaria de Salud (APS) para mejorar la salud de la población, pero si se valoran las experiencias exitosas de la APS, con su enfoque renovador como piedra angular de las estrategias destinadas a mejorar la salud y la

equidad, esta debe ser concebida como un componente esencial de los objetivos de desarrollo económico y social, en su más amplio sentido.

2.2.1.2. Talento Humano

La administración del talento humano, según Fernández (2014) 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. En la práctica, la administración se efectúa a través del proceso administrativo: planear, ejecutar y controlar.

Según, Chiavenato (2012) es así que en el entorno actual se caracteriza por los cambios de las condiciones de mercado laboral y la creciente competitividad afrontando como reto la mejora de la productividad basada en la calidad de servicio fundamentalmente la generación de valor para empleados clientes y accionistas.

2.2.1.3. Rendimiento Laboral

El desempeño laboral se enfoca según la forma de trabajar de los docentes en los diferentes ambientes educativos, si bien es cierto los docentes tienden a realizar un desempeño eficaz debido a que han

conseguido laborar bajo un ambiente sano, para de esta manera acceder en la incorporación con los miembros de la organización.

Se define como “rendimiento laboral”, como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados de la organización, que son relevantes en los objetivos y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada uno de ellos y su nivel de contribución a la organización. Es una apreciación sistemática de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procuran obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo.

Motowidlo (2003), define el concepto como sigue; “El concepto de rendimiento laboral, lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficiencia de su organización”. (p.86)

Por otro lado, Campbell McCloy, Oppler y Saer (1993) sostienen: “La eficacia de un individuo se refiere a la evaluación de los resultados de su rendimiento. Desde una perspectiva histórica, la conducta del empleado ha sido considerada una de las causas de los niveles de producción (outputs) de una empresa, siendo este uno de los medios para evaluar la eficacia del rendimiento”. (p.122)

Según, Waldman (1994), manifiesta: “En las organizaciones se emiten juicios acerca de la eficacia de los trabajadores en función de los resultados que alcanzan o los volúmenes producidos. Por esto, se podría decir que medir el rendimiento es cuantificar lo que el empleado ha hecho y su evaluación consiste en asignar un juicio del valor o la calidad de esa medida cuantificada del rendimiento”. (p.89)

2.2.2. Teorías

2.2.2.1. Teorías Gestión del Talento Humano

Según Chiavenato (2000) planteó en su teoría las siguientes dimensiones:

- Homeostasis: Quiere decir que en algún momento el organismo humano está en estado de equilibrio. (Chiavenato, 2000)
- Estímulo: Es en el momento que surge un estímulo y crea una necesidad.
- Necesidad: Esta necesidad (no cumplida aún), genera una fase de nerviosismo. (Chiavenato, 2000)
- Estado de tensión: La tensión genera una envión que da lugar a una conducta o gestión. (Chiavenato, 2000)
- Comportamiento: Al activarse, se rige a compensar dicha necesidad y alcanza el objetivo satisfactoriamente. (Chiavenato, 2000)
- Satisfacción: Si se compensa la necesidad, el cuerpo retoma la fase de proporción, hasta que otro estímulo se manifieste. Toda

dicha es fundamentalmente una libertad de nerviosismo que permite retomar el equilibrio homeostático anterior. (Chiavenato, 2000)

Según la Teoría de Maslow (2011) considera las siguientes dimensiones:

- Necesidades fisiológicas: Esta dimensión es de inicio biológico y representa a la supervivencia del hombre; considerando necesidades básicas, tales como: respirar, beber agua, dormir, comer, sexo y refugio. (Maslow, 2011)
- Necesidades de seguridad: Estas necesidades aparecen cuando las necesidades fisiológicas están cumplidas, enseguida surgen las necesidades de seguridad personal, el orden, la permanencia y el amparo. Aquí se encuentran cosas como seguridad: física, de trabajo, de entradas y capitales, familiar, salud y contra el atentado a la propiedad personal. (Maslow, 2011)
- Necesidades de amor, afecto y pertenencia: Estas necesidades surgen cuando las necesidades fisiológicas y de seguridad están regularmente satisfechas.

  En este punto las necesidades se presentan perennemente en la vida diaria, cuando la persona da a conocer el deseo de casarse, formar una familia, pertenecer a una comunidad, a una iglesia o pertenecer a un club social. (Maslow, 2011)
- Necesidades de estima: Cuando las tres primeras necesidades mencionadas anteriormente están regularmente satisfechas, nacen estas necesidades que representan la autoestima, reconocimiento

hacia la persona, el resultado, el respeto hacia otros; estando realizadas estas necesidades, las personas se sienten seguras de sí misma y valorados dentro de una colectividad; si es que lo mencionado no se llega a realizar, las personas se sienten inferiores y sin valor. (Maslow, 2011)

- Necesidades de auto-realización: Son las más elevadas encontrándose en la cumbre de la escala; manifiesta la necesidad de un individuo para realizar lo que la persona “nació para hacer”, esto quiere decir que, es la consecución de la habilidad del personal a través de una diligencia específica; entonces una persona que está estimulada para la música debe hacer música, un artista debe crear, y un poeta debe escribir. (Maslow, 2011)
- Necesidades estéticas: No son mundiales, pero muestra a algunos grupos de personas en varias sociedades que se sienten determinadas hacia la necesidad de hermosura exterior y de estilos estéticos gratificantes. (Maslow, 2011)
- Necesidades cognitivas: Están coligadas a la pretensión de estar al tanto, que tienen muchas de las personas; como solucionar enigmas, ser entrometido e indagar diligencias diversas, son nombradas necesidades cognitivas, recalcando que esta necesidad es muy significativa para ajustar a las cinco necesidades antes descritas. (Maslow, 2011)
- Necesidades de auto-trascendencia: Hacen referencia a promover una procedencia más allá de sí mismo y notar una relación externamente de los términos del yo; entonces se puede simbolizar

la prestación hacia otros individuos o grupos, el estrechar un ideal o una procedencia, la creencia en la religión, la investigación de la ciencia y la alianza con lo celestial. Debe hacer música, un artista debe crear, y un poeta debe escribir. (Maslow, 2011)

2.2.2.2. Teorías del Rendimiento Laboral

- **Teoría de Stoner, Freeman & Gilbert**

Según, Stoner, Freeman, & Gilbert (2002), el desempeño laboral es la "medida de la eficiencia y la eficacia de una organización; grado en la que alcanza los objetivos acertados", ante lo anteriormente expuesto el docente deberá obtener un excelente desempeño de manera que se lleve su actividad laboral de forma puntual, para que posteriormente le permita alcanzar sus objetivos.

- **Teoría de Salazar**

Salazar (1993) citado en (Granda, 2014) dice que el rendimiento es la capacidad para llegar a un objetivo utilizando los mejores medios a través de los colaboradores, medida en volúmenes de producción satisfactoria, por empleado, por hora/hombre o por jornada trabajo/hombre.

- **Teoría del establecimiento de metas u objetivos de Locke (1968)**

De acuerdo a Edwin Locke (1968) La teoría del establecimiento de metas u objetivos supone que las intenciones de trabajar para conseguir

un determinado objetivo es la primera fuerza motivadora del esfuerzo laboral y determina el esfuerzo desarrollado para la realización de tareas. La investigación a partir del modelo ha permitido formular conclusiones relevantes para la motivación del comportamiento en el contexto organizacional.

El establecimiento formal de objetivos aumenta el nivel de ejecución en relación con las situaciones en las que no se ofrecen objetivos claros, cuanto más específicos son esos objetivos más eficaces resultan para motivar el comportamiento. Son poco adecuados los objetivos de tipo general. Otro factor contribuye a la eficacia y al rendimiento es la participación de los trabajadores, que han de efectuar las tareas, en el establecimiento de los objetivos que se han de alcanzar.

La participación incrementa la calidad y la cantidad del rendimiento. Los resultados de diversas identificaciones señalan, además, que los objetivos difíciles si son aceptados por el sujeto que ha de trabajar para conseguirlos conducen a mejores resultados de ejecución que los objetivos más fáciles. Se cumple incluso en los casos en que los objetivos establecidos son tan altos que nadie logra alcanzarlos plenamente. Los efectos de las recompensas parecen estar mediados por cambios en los propios objetivos, lo mismo ocurre con otros factores como el conocimiento de los resultados o las influencias y presiones sociales.

- **La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg (1923-2000)**

De acuerdo a Herzberg (1923-2000) citado por (Pérez, 2015) los factores de insatisfacción o higiénicos representan lo que afecta el

contexto donde se realiza el trabajo, entre ellos se encuentran los salarios, las condiciones laborales, las prestaciones, la seguridad en el empleo, las políticas administrativas, los procedimientos, la supervisión, las condiciones de trabajo y las relaciones con el jefe, con sus compañeros así como con sus subordinados; en cambio los satisfactores o motivadores, son aquellos cuya presencia puede impulsar hacia el trabajo.

- **Teoría de las necesidades aprendidas de McClelland (1951, 1961)**

La propuesta de McClelland, permite que la administración trate diferencialmente a sus trabajadores según la tendencia de cada uno, de manera que el supervisor se comunicará con sus empleados según la necesidad particular de cada persona; en la actualidad esta teoría tiene mucha utilidad en selección de personal y en promoción laboral, ya que los distintos tipos de motivación de los trabajadores van a determinar sus distintas expectativas laborales.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.3.1. Variable 1: Gestión del talento humano

Dada la naturaleza, es indispensable concebir un modelo óptimo de gestión, sin involucrar la dimensión humana de las organizaciones. Esto conduce irremediablemente a analizar el proceso de gestión del talento humano en las organizaciones colombianas, y muy particularmente a aquellas que forman parte del presente estudio. Para ello se presentan los

distintos preceptos teóricos, que rigen el estudio de la gestión del talento humano. Por ello entonces, según Franklin y Krieger (2012) toda organización está integrada por individuos que constituyen su capital humano de quienes depende el buen funcionamiento y el logro de los objetivos. Para los autores la gestión del talento humano en las organizaciones abarca muchas y variadas tareas relacionadas con los vínculos laborales, presentes entre los individuos y con la organización en general. Destacan entre estas, la búsqueda y selección de los futuros integrantes, el desarrollo de sus capacidades y la evaluación de su desempeño, con todas las actividades que cada una de estas funciones generales representa.

De la misma manera, el DAFP (2012) establece que la gestión del talento humano es aquella orientada al desarrollo y calificación de los servidores públicos buscando la observancia del principio de mérito para la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, vocación del servicio, la aplicación de estímulos enfocados a la consecución de resultados. Esto, es establecido para todos los entes en Colombia, indistintamente del nivel o ámbito territorial al cual esté adscrito el organismo.

En el mismo orden de ideas, según el DPN (2007, p.35) la gestión del talento humano pretende la ejecución de una serie de procesos que garantizan que se cumplan con los servicios establecidos para lo cual se debe vincular, o contratar, el recurso humano idóneo, capacitado y necesario para el cumplimiento de las diferentes funciones. Otros aspectos, están relacionados con la administración del régimen salarial y

prestacional del personal, la capacitación y el desarrollo del personal, así como la aplicación del régimen disciplinario, fiscal y penal. Es de entender que, en el ámbito educativo gerencial de Colombia, se deba acatar las disposiciones legales y normativas establecidas, las cuales de forma genérica pretenden apoyarse en una adecuada gestión del talento humano para el logro de los objetivos establecidos.

Procesos de gestión del talento humano

Al momento de abordar los procesos de gestión del capital humano, es importante conocer el concepto de proceso. Dessler (2015) afirma que el proceso es un conjunto de etapas enlazadas las cuales se conjugan con un objetivo particular, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los procesos de gestión incluyen el Reclutamiento, Selección de personal, Capacitación y Evaluación del desempeño.

Por otra parte, según Louart (2015) comprende un proceso al conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin determinado, aplicándose en el ámbito organizacional a la obtención de determinados resultados como producto de esfuerzos específicos. Los procesos de gestión del capital humano se sub dividen en fases que son consecutivas, incluyendo el reclutamiento, selección de personal, capacitación y evaluación del desempeño.

Mientras, Villegas (2016) sostiene que la gestión del capital humano comprende las actividades focalizadas en lograr la configuración de un personal con características idóneas para los cargos diseñados. Para ello, las empresas o instituciones diseñan procesos de

reclutamiento, selección, inducción, capacitación y evaluación focalizados en detectar las características del personal e incluir a aquel con las mejores competencias.

Al respecto, Alles (2009) agrega que las organizaciones cuentan con diversidad de procesos, cada uno de los cuales están vinculadas las etapas focalizadas en unos objetivos. Estos procesos se ejecutan a través de actividades programadas usualmente en forma secuencial, con lo cual es posible establecer la sucesión de eventos entre el reclutamiento y la selección final de los candidatos. Estos procesos permiten alcanzar los objetivos de gestión propuestos por las organizaciones.

2.3.2. Variables 2: Rendimiento

Define como características de desempeño laboral a los conocimientos, habilidades y capacidades que se esperan que un individuo use y manifieste al desenvolverse en su trabajo. Dentro de las dimensiones del Rendimiento Laboral se tiene la Motivación laboral y las Competencias laborales. (Butaric, 2014)

La Real Academia Española (2017) define la motivación como el conglomerado de agentes internos como intereses, necesidades; o externos como recompensas, presión social que definen en parte las acciones de una persona.

La motivación suele definirse como un aspecto interno que estimula, canaliza y sostiene la conducta. (Woolfolk, 2010)

Según, Arias & Heredia (2006) citado en (Marin & Placencia, 2017) la motivación laboral es una experiencia interna que enciende y dirige cada pensamiento y está vinculada a todos aquellos elementos capaces

de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Estar motivados nos produce una satisfacción y por ende un buen rendimiento.

La Real Academia Española (2017) precisa la satisfacción como ¨Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse¨. Es decir, satisfacer una necesidad, retribuir una exigencia, tranquilizar los arranques de ánimo, pagar lo que se debe o recompensar una valía. La satisfacción laboral se relaciona con el nivel de aprobación de la persona con su ambiente de trabajo, tiene en cuenta la remuneración e incentivos económicos, la clase de trabajo es decir la estabilidad laboral, la posibilidad de ascensos, la flexibilidad, las relaciones humanas entre ellas la coordinación entre vida laboral y personal y la seguridad. (Pérez & Gardey, 2014)

Según, Aziri (2011) citada en (Sánchez-Sellero & Sánchez-Sellero, 2016) la satisfacción laboral incurre en la postura del colaborador en la formación de sus obligaciones laborales, esta aparece de la contrastación entre el trabajo real y las expectativas que el colaborador se había generado. Este estará descontento si cree que no está en ventaja respecto a sus compañeros, de igual manera si piensa que la empresa anterior le ofrecía mayores beneficios, es decir a mayor satisfacción laboral, mayor será el compromiso del colaborador en la ejecución de sus tareas.

- **Conocimiento**

Según Morín (1994) citado por (Pérez, 2015) considera como pensamiento complejo como una necesidad del hombre de asumir la propia experiencia del conocimiento de manera multifacética para comprender y articular los diversos aspectos de la realidad social". En

consecuencia, desde este ámbito sistémico de la complejidad científico – social, tratamos de ahondar en el conocimiento de la posición que sobre el rol de lo social hacen métodos y metodologías desde donde se ha evidenciado considerablemente la presentación de situaciones de falsa conciencia, es decir, sobre la mala creencia existente de lo absoluto de la ciencia se hacen juicios críticos sobre su veracidad y distanciamiento de campos afines con lo social.

- **Conocimiento teórico**

Según, Kant (1724) citado por (Gonzalez, 2013) Se refiere a objetos dados en la intuición sensible y, por ello, exige de la existencia y aplicación de los conceptos puros o categorías a lo dado en la intuición sensible. Según Kant, es muy inferior al conocimiento práctico. También se puede determinar como el conocimiento teórico es aquel que se obtiene de una manera analítica como lo es mediante la lectura o una explicación, es solo tener el conocimiento sin llevarlo a la práctica algunos ejemplos son los conceptos, leyes ideologías, principios etc.

Por otro lado, Vargas & Sánchez (2007) mencionan que es importante porque para la mayoría de los empleados, constituye un fin en sí misma o un medio hacia el objetivo de la satisfacción personal ya que no todos tienen las mismas motivaciones o gustos que complacer y además esto puede cambiar a lo largo de la trayectoria laboral.

Según, Sánchez, Sánchez, Cruz, & Sánchez (2014) el grado de satisfacción en el trabajo, conlleva dirigir la atención en las particularidades de la persona, los pormenores del ambiente de trabajo o la combinación de ambas.

Según, EAE business school (2015) diversos estudios respaldan, que un colaborador satisfecho puede llegar a ser hasta un 12% más productivo al mes.

Por otro lado, los incentivos se pueden clasificar según, Albesa, (2000) citada en (Hannoun, 2011) en:

Reales: Son aquellos que realmente satisfacen la necesidad.

Sustitutos: Aquellos que cuando no puede alcanzar el incentivo real, pero al menos evitan la frustración satisfaciendo la necesidad temporalmente.

Positivos: Son aquellos que satisfaciendo la necesidad y que provocan gozo, establecidos por un premio o recompensa.

Negativos: Intervienen para que se haga o no algo, con el propósito de prevenir un castigo.

Económicos: Es una vía de intercambio para alcanzar objetos que sí son incentivos reales o sustitutivos. Las personas tienen distintas necesidades que satisfacer con dinero.

No económicos: Satisfacen otras necesidades semejantes, con conocimiento de resultados, conocimiento de progreso, entre otros.

Por otro lado, la competencia laboral también es parte fundamental del rendimiento laboral. (Ganga, Fernández, & Araya, 2009) Determinan la competencia laboral como el conglomerado de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, adheridos en la ejecución de un compromiso establecida, confirman su buen resultado.

Las competencias tienen grandes tendencias: la primera, las concibe como una lista de tareas desempeñada, estas tareas son acciones concretas que son desarrolladas por el trabajador; la segunda, como conjunto de atributos personales, este se centra en aspectos más cualitativos y amplios de las personas aplicadas al trabajo (lo que la persona sabe hacer, puede hacer y quiere hacer) y la tercera es un enfoque integrado que es la combinación entre las tareas y los atributos personales. (Vargas, Casanova, Montanaro, 2001)

Parte de las competencias laborales son las habilidades técnicas y la orientación al logro. En cuanto a la habilidad técnica se podría definir como la capacidad de desarrollar una actividad que requiera usar procedimientos o recursos, que se desarrollan por el aprendizaje y la experiencia e incluyen las destrezas de saber cómo y cuándo utilizar ese conocimiento (Hitt, 2006). Como el manejo de herramientas, maquinarias, programas, etc. Y en cuanto a la orientación al logro se delimita como el esfuerzo que hacen las personas como individuos y el equipo de trabajo como unidad, por 11 concluir con los propósitos establecidos en un proyecto, dentro de las expectativas esperadas. (Spencer, 1993)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación sigue los pasos del método científico. de enfoque cuantitativo según Murillo (2003) Citado por Jiménez y Girao (2014), indica que “El enfoque cuantitativo los planteamientos a investigar son específicos y delimitados desde el inicio de un estudio”. Además las hipótesis se plantean previamente, esto es antes de recolectar y analizar los datos. La recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis en procedimientos estadísticos. La investigación cuantitativa debe ser objetiva y este estudio sigue un patrón predecible y estructurado. Utiliza la lógica y razonamiento deductivo.

Hernández y Baptista (2014), el enfoque cuantitativo nos dice “que es secuencial y probatorio, cada etapa procede a la siguiente y no podemos brincar o eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase”.

El método de la investigación corresponde al hipotético deductivo donde una vez planteado el problema de estudio, el investigador en base a lo investigado anteriormente (antecedentes) se construye un fundamento científico, del cual deriva las hipótesis y las somete a prueba mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados. Hernández (2013)

El método utilizado en la presente investigación es la descriptiva y correlacional. De acuerdo a Hernández y otros (Ob. Cit.: 60), publicado

por (Tesis de investigación, 2011), describir en términos metodológicos consiste en indicar todas las características del fenómeno que se estudia. Precisan aun más esto señalado que “Desde el punto de vista científico, describir es medir”. Esta última definición es importante, por cuanto implica por parte del investigador la capacidad y disposición de evaluar y exponer en forma detallada, las características del objeto de estudio. Y es correlacional según Arellano y Carballo (2013), porque es información respecto a la relación actual entre dos o mas variables, que permitió predecir su comportamiento futuro.

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

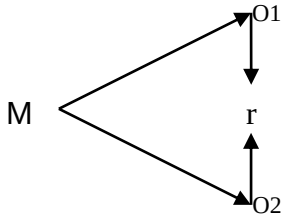
La presente investigación, Según Hernández y otros (2013), vio por conveniente adoptar “el diseño de investigación no experimental transversal, porque las variables fueron medidas en una sola ocasión y descriptiva porque los estudios se realizaron sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. Según su carácter fue correlacional, porque tuvo como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos variables. Una investigación correlacional es el tipo de investigación que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto particular. En ocasiones solo se realiza la relación entre dos variables, pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre tres variables, la utilidad de este tipo de investigación es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras

variables relacionadas. En el caso de que dos variables estén correlacionadas, ello significa que una varía cuando la otra también varía y la correlación puede ser positiva o negativa. Si es positiva quiere decir que sujetos con altos valores en una variable tienden a mostrar altos valores en la otra variable. Si es negativa, significa que sujetos con altos valores en una variable tendrán a mostrar bajos valores en la otra variable. Si no hay correlación entre las variables, ello indica que estas varían sin seguir un patrón sistemático entre sí: habrá sujetos que tengan altos valores en una de las dos variables y bajos en la otra, sujetos que tengan altos valores en una de las variables y valores medios en la otra, sujetos que tengan altos valores en las dos variables y otros que tengan bajos o medios en ambas variables. Si dos variables están correlacionadas y se conoce la correlación, se tienen las bases para predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de personas en una variable, sabiendo el valor que tienen en la otra variable.

Según su naturaleza es cuantitativa, porque se examinó los datos de manera numérica, especialmente con la aplicación de la estadística. (Hernández, 2013)

Según el alcance temporal es transversal, porque se recogieron los datos en un solo momento con dos cuestionarios de junio a septiembre 2016.

El diseño correlacional se resume en el siguiente esquema:



Dónde:

M : Es la muestra con la cual se realizó el estudio.

O1: Indica la medición a la variable gestión del talento humano.

O2: Indica la medición a la variable rendimiento laboral.

r : Indica la posible relación entre las variables.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por 60 trabajadores administrativos nombrados en el Hospital Regional de Pucallpa 2018.

- **Criterio de inclusión:** Las unidades comprendidas fueron los trabajadores administrativos nombrados que estuvieron en planilla en el Hospital Regional de Pucallpa 2018.
- **Criterio de exclusión:** No fueron tomados en cuenta los trabajadores CAS, los servicios prestados por terceros, ni practicantes.

3.3.2. Muestra

Para el presente estudio de investigación la muestra para ambas variables estuvo conformada por 30 trabajadores administrativos nombrados en el Hospital Regional de Pucallpa 2018.

El procedimiento seguido para la selección de la muestra fue no probabilístico aleatorio simple por decisión y criterio del investigador, se trabajó con el 50% del total de los trabajadores administrativos nombrados del Hospital Regional de Pucallpa, es decir con 30 del total.

3.4. PROCEDIMIENTO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

En primer lugar, se tuvo bien definido los propósitos y objetivos de la investigación, en segundo lugar, se elaboró los instrumentos más pertinentes para el recojo de información válida y relevante, en tercer lugar, establecer contacto formal previo con la empresa y finalmente la aplicación de los instrumentos para luego ser analizados e interpretados.

3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se elaboró 02 instrumentos, formulados mediante la técnica de la encuesta (cuestionario cerrado); De acuerdo a Normas APA (2016), son aquellos que ofrecen un campo de respuestas específicas, es decir, que la variabilidad ya se encuentra delimitada en un rango de opciones.

Estos límites los establece el investigador previamente. Ejemplos muy comunes son las preguntas de “SI y NO”, también están los cuestionarios de selección simple de opciones o múltiples. Este último, en los casos, que el investigador permita que sus encuestados elijan más de una alternativa por respuesta.

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Para interpretar los resultados, se utilizó la prueba Escala de Likert, según Yusset, Echeverri, Lizarazo, Quevedo, Sanabria, citado por (Barrios, 2014), siendo uno de los más utilizados para la realización de investigaciones de este tipo. Y, para establecer la relación entre variables, se utilizó la escala y el coeficiente de correlación de Pearson, de acuerdo a Estadística conceptos, publicado por Angulo (2011), es un índice que mide la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En esta parte de la investigación presentamos los resultados cuantificados, análisis e interpretación de los datos obtenidos. Para facilitar la comprensión y tener una mejor presentación han sido organizados en tablas y figuras estadísticas mediante el software estadístico SPSS 25.0 y Excel 2016; así mismo se realizó la prueba de hipótesis para tomar decisiones de esta investigación; los mismos que se muestran con mayor precisión en la investigación titulada “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL HOSPITAL REGIONAL PUCALLPA-2018”.

Tabla 2. Correlaciones de la V1 Gestión Talento Humano y V2 Rendimiento laboral

CORRELACIONES		V1 GESTIÓN TALENTO HUMANO	V2 RENDIMIENTO LABORAL
V1 GESTIÓN TALENTO HUMANO	Correlación de Pearson	1	,598**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
V2 RENDIMIENTO LABORAL	Correlación de Pearson	,598**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

H1: La relación de gestión del talento humano y rendimiento laboral en el Hospital Regional de Pucallpa 2018, es significativa.

H0: NO La relación de gestión del talento humano y rendimiento laboral en el Hospital Regional de Pucallpa 2018, es significativa.

Interpretación

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,598 (positiva moderada), es significativa, es decir: Existe relación significativa, la relación de gestión del talento humano y rendimiento laboral en el Hospital Regional de Pucallpa 2018, es significativa a un nivel de 95% de confiabilidad.

PRUEBA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H1: La relación de las condiciones laborales y el rendimiento en el Hospital Regional de Pucallpa 2018, es significativa.

H0: La relación de las condiciones laborales y el rendimiento en el Hospital Regional de Pucallpa 2018, no es significativa.

Tabla 3. Correlaciones D1 Conocimientos y V1 Gestión Talento Humano

CORRELACIONES

		D1 CONOCIMIENTOS	V1 GESTIÓN TALENTO HUMANO
D1 CONOCIMIENTOS	Correlación de Pearson	1	,415*
	Sig. (bilateral)		,023
	N	30	30
V1 GESTIÓN TALENTO HUMANO	Correlación de Pearson	,415*	1
	Sig. (bilateral)	,023	
	N	30	30

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,415 (correlación positiva moderada), es decir existe una relación directa y significativa, la relación de las condiciones laborales y el rendimiento en el Hospital Regional de Pucallpa 2018, es significativa a un nivel de 95% de confiabilidad.

PRUEBA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H1: La relación de la eficiencia del personal y el rendimiento laboral en el Hospital Regional de Pucallpa 2018, es significativa.

H0: La relación de la eficiencia del personal y el rendimiento laboral en el Hospital Regional de Pucallpa 2018, **NO** es significativa.

Tabla 4. Correlaciones D2 Habilidades y V1 Gestión Talento Humano

CORRELACIONES			
		D2 HABILIDADES	V1 GESTIÓN TALENTO HUMANO
D2 HABILIDADES	Correlación de Pearson	1	,890**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
V1 GESTIÓN TALENTO HUMANO	Correlación de Pearson	,890**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Interpretación

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,890 (positiva alta), es decir: Existe una relación directa y significativa. La relación de la eficiencia del personal y el rendimiento laboral en el Hospital Regional de

Pucallpa 2018, es significativa a un nivel de 95% de confiabilidad.

PRUEBA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H1: La relación de la salud física y mental y el rendimiento laboral en el hospital de Pucallpa 2018, es significativo.

H0: La relación de la salud física y mental y el rendimiento laboral en el hospital de Pucallpa 2018, **NO** es significativo.

Tabla 5. Correlaciones D3 Motivaciones y V1 Gestión Talento Humano

CORRELACIONES			
		D3 MOTIVACIONES	V1 GESTIÓN TALENTO HUMANO
D3 MOTIVACIONES	Correlación de Pearson	1	,793**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
V1 GESTIÓN TALENTO HUMANO	Correlación de Pearson	,793**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Interpretación

Como el valor de correlación de Pearson es de 0,793 (positiva alta), es decir Existe una relación directa y significativa. La relación de la salud física y mental y el rendimiento laboral en el Hospital Regional de Pucallpa 2018, es significativaa un nivel de 95% de confiabilidad.

Tabla 6. V1 Gestión Talento Humano

V1 GESTIÓN TALENTO HUMANO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	4	12,9	13,3	13,3
	De acuerdo	13	41,9	43,3	56,7
	Totalmente de acuerdo	13	41,9	43,3	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
Total		31	100,0		

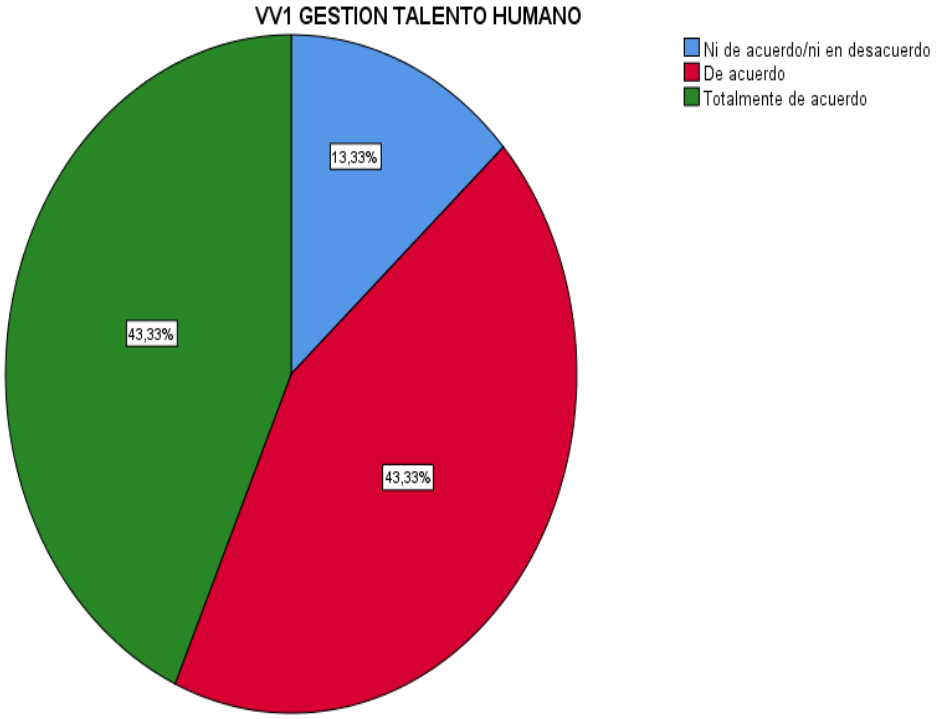


Figura 1. V1 Gestión Talento Humano

Interpretación:

Según la tabla y la figura de la variable gestión de talento humano, se interpreta que están relacionados con la variable rendimiento laboral un 43,33% totalmente de acuerdo, 43,33% de acuerdo y 13,33% ni de acuerdo/ni en desacuerdo.

Tabla 7. D1 Conocimientos

D1 CONOCIMIENTOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	1	3,2	3,3	3,3
	De acuerdo	6	19,4	20,0	23,3
	Totalmente de acuerdo	23	74,2	76,7	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
	Total	31	100,0		

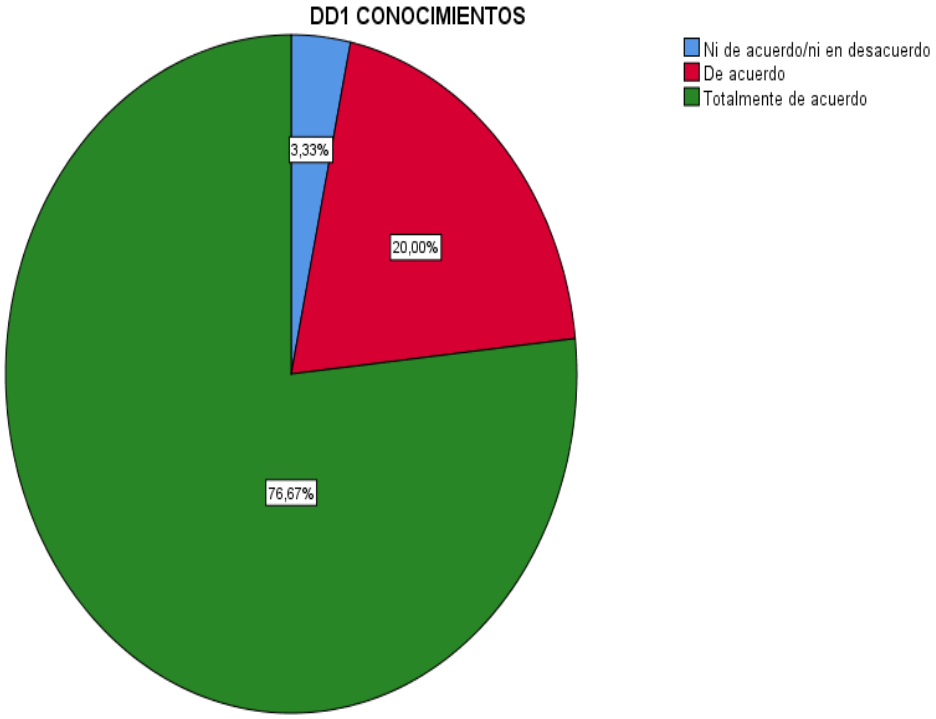


Figura 2. D1 Conocimientos

Interpretación

Según la tabla y la figura de la variable gestión de talento humano, la dimensión conocimientos, se interpreta que están relacionados con la variable rendimiento laboral un 76,67% totalmente de acuerdo, 20,00% de acuerdo y 3,33% ni de acuerdo/ni en desacuerdo.

Tabla 8. D2 Habilidades

D2 HABILIDADES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	3	9,7	10,0	10,0
	De acuerdo	16	51,6	53,3	63,3
	Totalmente de acuerdo	11	35,5	36,7	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
	Total	31	100,0		

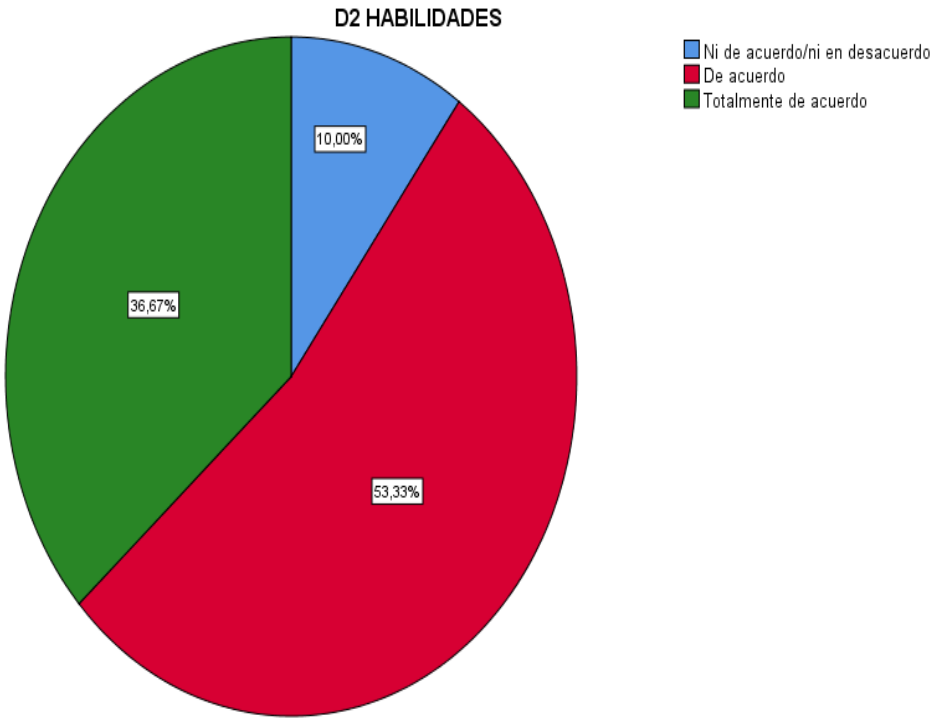


Figura 3. D2 Habilidades

Interpretación

Según la tabla y la figura de la variable gestión de talento humano, la dimensión habilidades, se interpreta que están relacionados con la variable rendimiento laboral un 53,33% de acuerdo, 36,67% totalmente de acuerdo y 10,00% ni de acuerdo/ni en desacuerdo.

Tabla 9. D3 Motivaciones

D3 MOTIVACIONES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	4	12,9	13,3	13,3
	De acuerdo	8	25,8	26,7	40,0
	Totalmente de acuerdo	18	58,1	60,0	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
	Total	31	100,0		

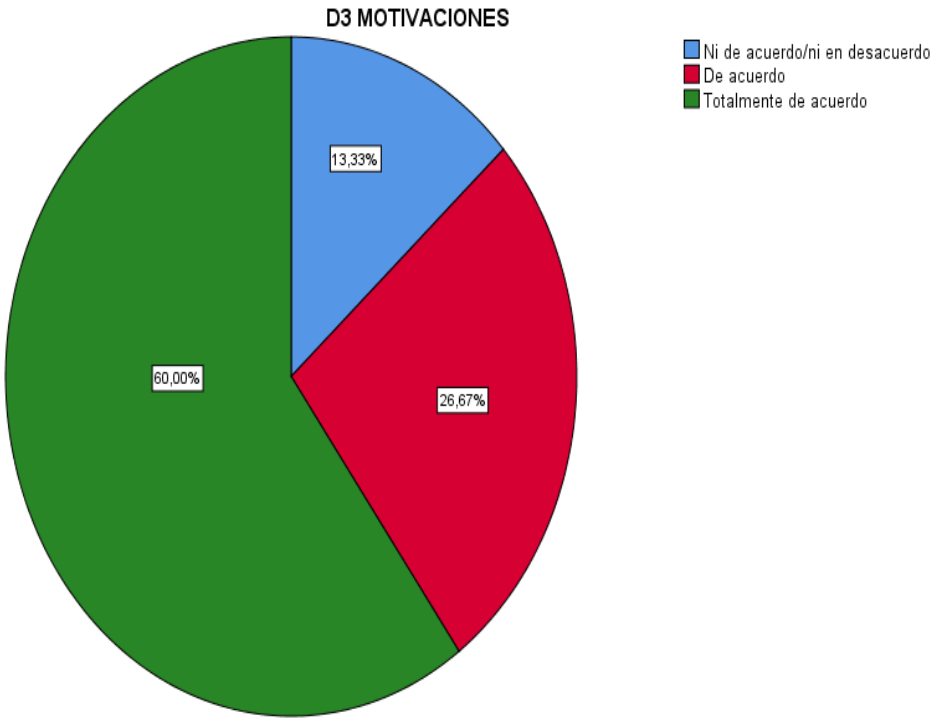


Figura 4. D3 Motivaciones

Interpretación

Según la tabla y la figura de la variable gestión de talento humano, se interpreta que están relacionados con la variable desempeño laboral un 60,00% totalmente de acuerdo, 26,67% de acuerdo y 13,33% ni de acuerdo/ni en desacuerdo.

Tabla 10. V2 Rendimiento laboral

V2 RENDIMIENTO LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	4	12,9	13,3	13,3
	De acuerdo	25	80,6	83,3	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,2	3,3	100,0
	Total	30	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,2		
	Total	31	100,0		

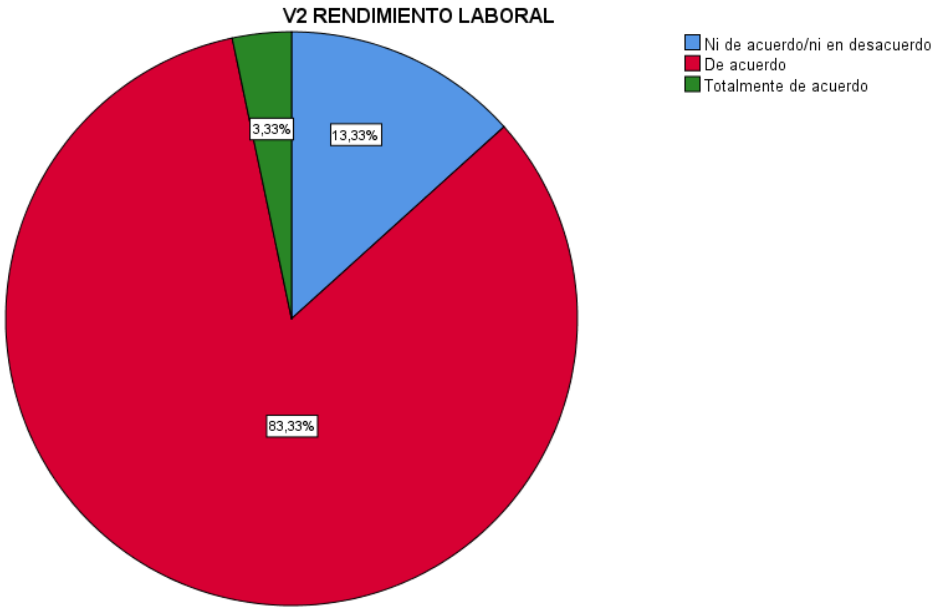


Figura 5. V2 Rendimiento laboral

Interpretación

Según la tabla y la figura de la variable rendimiento laboral, se interpreta que están relacionados con la variable gestión de talento humano un 83,33% de acuerdo, 13,33% ni en acuerdo/ni en desacuerdo y 3,33% totalmente de acuerdo.

4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Podemos determinar por los resultados obtenidos que sí existe una relación directa y significativa entre Gestión del Talento Humano y Rendimiento Laboral en el Hospital Regional Pucallpa, 2018.

Este resultado guarda relación con lo que sostuvieron, Ruiz & Vega (2016). En una investigación realizada para mejorar el Rendimiento Laboral a partir de Indicadores de Motivación, Personalidad y Percepción de Factores Psicosociales se concluyó, que el estrés genera consecuencias a nivel personal y organizacional, las consecuencias más comunes del estrés en los trabajadores son el dolor de cabeza y la espalda, contracturas musculares, por consiguiente los efectos del estrés se ve reflejado en la conducta como el ausentismo, rotación, bajo desempeño y productividad, perdida del esfuerzo discrecional, conductas agresivas hacia los compañeros, problemas para conciliar el sueño, cambios en los hábitos alimenticios, entre otros.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Determinamos cómo es la relación de la gestión del talento humano y rendimiento laboral en el Hospital Regional de Pucallpa 2018, y los resultados fueron los siguientes: Como el valor de correlación de Pearson es de 0,598 (positiva moderada), es significativa, es decir: Existe relación significativa. La relación de gestión del talento humano y rendimiento laboral en el Hospital Regional de Pucallpa 2018, es significativa. a un nivel de 95% de confiabilidad.

2. Identificamos cuál es la relación de la eficiencia del personal y el rendimiento laboral en el Hospital Regional de Pucallpa 2018, y los resultados fueron los siguientes: Como el valor de correlación de Pearson es de 0,890 (positiva alta), es decir Existe una relación directa y significativa. La relación de la eficiencia del personal y el rendimiento laboral en el Hospital Regional de Pucallpa 2018, es significativa a un nivel de 95% de confiabilidad.

3. Concluimos cuál es la relación de la salud física y mental y el rendimiento laboral en el Hospital Regional de Pucallpa 2018, y los resultados fueron los siguientes: Como el valor de correlación de Pearson es de 0,793 (positiva alta), es decir Existe una relación directa y significativa. La relación de la salud física y mental y el

rendimiento laboral en el Hospital Regional de Pucallpa 2018, es significativa un nivel de 95% de confiabilidad.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Al director del Hospital Regional, se le sugiere crear y mantener un ambiente de confianza y comunicación abierta en el Hospital Regional de Pucallpa, para así despertar en los empleados la confianza de hacer y proponer.

2. A la institución se le recomienda, asignar mentores para fortalecer el aprendizaje, con el fin de que exista una persona con mayor capacidad, experiencias, habilidades y vivencias, los cuales deben ser aprovechados, valorados y conducirlos a contribuir al fortalecimiento y desarrollo de sus demás compañeros, a estas personas hay que hacerlos mentores del equipo.

3. A las autoridades de salud, se le sugiere, para tener un mejor rendimiento laboral, coordinar adecuadamente el trabajo interno de la empresa. Todo empleado debe conocer perfectamente cuáles son sus funciones o tareas específicas y los procedimientos a seguir.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

20 minutos. (2015). España tiene la tercera jornada laboral más amplia de la UE pero con el menor rendimiento. Recuperado el 16 de 06 de 2018, de https://www.20minutos.es/noticia/2548192/0/espana-tercera-jornada/laboral-mas-amplia-ue/menor-rendimiento/

Aguado, D. (2013). Motivación y Reconocimiento. Recuperado el 29 de agosto de 2018, de http://www.iic.uam.es/rr-hh/motivacion-y-reconocimiento/

Alcedo, J. M.; Flores, J. G. (2014). Niveles de percepción del clima laboral de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, 2014 (Tesis para maestría). Recuperado el 17 de agosto de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10460/Alcedo_OJM-Flores_PJG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

América RETAIL. (12 de enero de 2017). Sostenibilidad: Buen ambiente laboral y motivación personal, factores de éxito. Obtenido de http://www.america-retail.com/sostenibilidad/sostenibilidad-buen-ambiente-laboral-y-motivacion-personal-factores-de-exito/

América RETAIL. (02 de enero de 2018). RetailJobs: ¿Cómo ser más productivo en el trabajo en el 2018? Obtenido de http://www.america-retail.com/retailjob/retailjobs-como-ser-mas-productivo-en-el-trabajo-en-el-2018/

Astudillo, N. E; Reinoso, C. I.; Ortiz, M. (2018). LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO COMO FACTOR CLAVE DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL. Recuperado el 29 de agosto de 2018, de http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/desarrollo-organizacional.html

Briongos, N. (2014). Los Beneficios Sociales de la Retribución. Recuperado el 17 de agosto de 2018, de: https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/8161/1/TFG-O%20328.pdf

Calvo, R. (2012). Condiciones laborales en el mundo empresarial. Recuperado el 17 de agosto de 2018, de: https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1860/1/TFG-L%2064.pdf

Castillo, K. N. (2018). “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa SOUR COMUNICACIONES S.A.C. Lima – 2016” (Tesis para licenciatura). Recuperado el 17 de agosto de 2018, de http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/438/1/TESIS%20KETY%20CASTILLO%20LOPEZ%202018.docx%20%281%29.pdf

Cavanillas, B. (2015). La teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow. Recuperado el 25 de agosto de 2018, de https://smart-lighting.es/la-teoria-de-la-jerarquia-de-las-necesidades-de-maslow/

Cerón, A. U. (2016). Cuatro niveles de conocimiento en relación a la ciencia. Una propuesta taxonómica. Recuperado el 24 de agosto de 2018, de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5888348.pdf

Coello, V. (2014). Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)(Tesis para posgrado). Recuperado el 17 de agosto de 2018, de: http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf

Flame analytics. (05 de abril de 2018). La importancia del clima laboral para la buena gestión y evolución de una empresa. . Obtenido de: https://flameanalytics.com/artistas-invitados/la-importancia-del-clima-laboral-para-las-empresas/

Ganga, F.; Casinelli, A.; Piñonez, M. A.; Quiroz, J. (2014). El concepto de Eficiencia Organizativa. Recuperado el 17 de agosto de 2018, de http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/25/5_Ganga.pdf

Gestión. (14 de agosto de 2016). Los trabajadores del sector retail se sienten más productivos.

Gonzalez, J. (2013). Conocimiento Páctico y Conocimiento Teórico. Recuperado el 27 de agosto de 2018, de: https://prezi.com/kh7n61atcvpj/conocimiento-pactico-y-conocimiento-teorico/

Guevara, F. I.; Tafur, J. J. (2015). “Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Empresa KENTUCKY FRIED CHICKEN SEDE REAL PLAZA en la ciudad de Trujillo 2015”(Tesis para licenciatura). Recuperado el 17 de agosto de 2018, de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1438/1/Guevara_Franklin_Influencia_Clima%20_Laboral.pdf

Ixtepan, I. A. (2013). Teoría de Skinner, Maslow y McGregor en equipos de alto rendimiento., https://www.gestiopolis.com/teoria-de-skinner-maslow-y-mc-gregor-en-equipos-de-alto-rendimiento/. Recuperado el 25 de agosto de 2018.

Jamaica, F. M. (2015). Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas. Recuperado el 17 de agosto de

2018, de: https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7168/1/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20%281%29.pdf

Johnson, W. (2018). Teorías de contingencias en el desarrollo organizacional. Recuperado el 27 de agosto de 2018, de: https://www.cuidatudinero.com/13174264/teorias-de-contingencias-en-el-desarrollo-organizacional.

Jorge. (2015). La importancia del Trabajo en Equipo en las Organizaciones. Recuperado el 29 de agosto de 2018, de https://www.emprendices.co/la-importancia-del-trabajo-equipo-las-organizaciones/

Mae, S. (2018). El estrés y la evaluación cognositiva. Recuperado el 27 de agosto de 2018, de https://explorable.com/es/el-estres-y-la-evaluacion-cognitiva.

Méndez, J. C. (2013). Calidad y gestión del servicio al cliente. Recuperado el 29 de agosto de 2018, de https://www.gestiopolis.com/calidad-y-gestion-del-servicio-al-cliente/

Meza, J. P. (2015). El concepto de seguridad. Un análisis a partir de los enfoques de la seguridad pública, la seguridad ciudadana y la seguridad humana. Recuperado el 27 de agosto de 2018, de: https://www.researchgate.net/publication/320620164_El_concepto_de_seguridad_Un_analisis_a_partir_de_los_enfoques_de_la_seguridad_publica_la_seguridad_ciudadana_y_la_seguridad_humana

Miquilena, D. (2015). Motivación y recreación: su efecto en los trabajadores. Recuperado el 27 de agosto de 2018, de:

http://www.revistaseguridadminera.com/comportamiento/motivacion-y-recreacion-su-efecto-en-los-trabajadores/

Molano, J. H.; Arévalo, N. (2013). De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales. Recuperado el 29 de agosto de 2018, de: https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/40486/42322

Ortega, M. S. (2015). La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de “ALTO DE LA ALIANZA” –Tacna, en el año 2013 (Tesis para maestría). Recuperado el 17 de agosto de 2018, de: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/1009/TM167_Ortega_Machaca_MS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, A. (2015). La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg. Recuperado el 25 de agosto de 2018, de http://www.ceolevel.com/herzberg

Pérez, I. (2018). Teoría del flujo o flow. Recuperado el 27 de agosto de 2018, de https://www.isidroperezhidalgo.com/teoria-del-flujo-o-flow/

Pérez, J. C.; Verástegui, Á. A. (2012). Propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una Mype de Lima Sur – Caso Avícola Vera E.I.R.L. - 2012 (Tesis para lincenciatura). Recuperado el 17 de agosto de 2018, de: http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/125/1/PEREZ%20GARAY%20-%20%20VERASTEGUI%20VALERIANO.pdf

Pérez, M. A. (2015). Interpretación comprensiva del conocimiento. Recuperado el 13 de agosto de 2018, de file:///D:/Karla/Descargas/Dialnet-

InterpretacionComprensivaDelConocimientoComprehens-5317695.pdf

Pérez, T. (2017). La importancia del descanso para la salud mental. Recuperado el 29 de agosto de 2018, de https://academiaplay.es/la-importancia-del-descanso-la-salud-mental/

Pérez, S. (2014). Actividad física y salud: aclaración conceptual. Recuperado el 28 de agosto de 2018, de http://www.efdeportes.com/efd193/actividad-fisica-y-salud-aclaracion-conceptual.htm

PerúRetail. (9 de setiembre de 2016). El clima laboral mejoró en retailers que operan en Perú. Obtenido de https://www.peru-retail.com/clima-laboral-mejoro-retailers-peru/

Pradas, C. (2018). Teoría del establecimiento de metas u objetivos de Locke. Recuperado el 25 de agosto de 2018, de https://www.psicologia-online.com/teoria-del-establecimiento-de-metas-u-objetivos-de-locke-2156.html

Quispe, E. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. (Tesis para licenciatura). Recuperado el 24 de agosto de 2018, de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rios, D.; Herrera, D. (2017). Los desafíos de la evaluación por competencias en el ámbito educativo. Recuperado el 17 de agosto de 2018, de http://www.scielo.br/pdf/ep/v43n4/1517-9702-ep-S1678-4634201706164230.pdf

Ruiz, I. A.; Vega, K. L. (2016). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. (Tesis para licenciatura). Recuperado el 17 de agosto de 2018, de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%C3%B3ndor_Influencia_estr%C3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1

Ruiz, J. L. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. Recuperado el 17 de agosto de 2018, de: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2234965.pdf

Salazar, B. (2018). La teoría de las relaciones humanas. Recuperado el 25 de agosto de 2018, de https://www.abcfinanzas.com/emprendimiento/la-teoria-de-las-relaciones-humanas.

Selma, J. (2014). Teoría de las necesidades aprendidas de McClelland. Recuperado el 25 de agosto de 2018, de: https://prezi.com/rgchdgf_6iaa/teoria-de-las-necesidades-aprendidas-de-mcclelland/

Sierra, M. A. (2014). El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V. Recuperado el 17 de agosto de 2018, de: http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf

Soto, C. (2013). Salud Mental: 4 Diferentes Definiciones de Salud Mental y la Relación que existe con Salud Física. Recuperado el 29 de agosto de 2018, de https://psicologosenlinea.net/1120-salud-mental-4-diferentes-definiciones-de-salud-mental-y-la-relacion-que-existe-con-salud-fisica.html

Vásquez, Á. (2016). El clima organizacional como factor de desempeño en la empresa MELTEC de Oriente Ltda. en el departamento de Boyacá (Tesis para licenciatura). Recuperado el 24 de agosto de 2018, de https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/9043/1/12253206.pdf

Vasquez, C. M. (2013). Influencia del clima laboral en el rendimiento de los trabajadores en la municipalidad distrital de Paijan, provincia de Ascope durante el periodo de octubre del 2012 a febrero del 2013 (Tesis para grado de licenciatura). Recuperado el 17 de agosto de 2018, de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4286/V%C3%81SQUEZ%20TORRES%20CARMEN%20MADELEYNE%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vega, M. J. (2016). Teoría del proceso oponente. Recuperado el 25 de agosto de 2018, de http://www.hablemosdeneurociencia.com/echar-menos-la-teoria-del-proceso-oponente/

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema General ¿Cómo es la relación de la gestión del talento humano y rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa, 2018? **Problemas Específicos** ¿Cuál es la relación de las condiciones laborales y rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa, 2018? ¿Cuál es la relación de la eficiencia del personal y el rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa, 2018? ¿Cuál es la relación de la salud física y mental y el rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa, 2018?	**Objetivo General** Reconocer la relación de gestión del talento humano y rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa, 2018. **Objetivos Específicos** Determinar las causas positivas las condiciones laborales y el rendimiento en el Hospital Regional Pucallpa, 2018. Establecer la relación de la eficiencia del personal y el rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa, 2018. Estimar la relación de la salud física y mental, y el rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa, 2018.	**Hipótesis General** La relación de gestión del talento humano y rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa 2018, es significativa. **Hipótesis Específicas** La relación de las condiciones laborales y el rendimiento en el Hospital Regional Pucallpa, 2018 es significativa. La relación de la eficiencia del personal y el rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa, 2018 es significativa. La relación de la salud física y mental y el rendimiento laboral en el Hospital Regional Pucallpa, 2018 es significativa.	**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**	Conocimientos	Avances tecnológicos
					Economía de la información
				Habilidades	Diversas tareas
					Habilidades intelectuales
					Habilidades físicas
				Motivaciones	Motivación personal
					Satisfacción de las necesidades
				Actitudes	Estado mental
					Comportamiento en el trabajo
			RENDIMIENTO LABORAL	Condiciones laborales	Infraestructura
					Ambiente laboral
					Beneficios sociales
				Eficiencia del personal	Conocimiento técnico
					Competencias laborales
					Compromiso
				Capacitaciones	Conocimiento teórico
					Conocimiento práctico

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE Cs. ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y Cs.

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA:

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre el Proyecto, para el trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA- 2018”.

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo/ Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS	Escala de Valoración				
	VARIABLE 1: GESTIÓN DE TALENTO HUAMANO					
	DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTOS	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	¿Usted está de acuerdo en asistir a capacitaciones sobre el avance tecnológico en el Hospital Regional de Pucallpa?					
2	¿Le gustaría pagarse capacitaciones privadas para adquirir nuevos conocimientos?					
	DIMENSIÓN 2: HABILIDADES	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
3	¿Usted cree que cuenta con habilidades que lo distinguen del resto de sus colegas?					
4	¿En el transcurso del tiempo, que lleva laborando en el Hospital Regional de Pucallpa, fue aprendiendo nuevos conocimientos o habilidades?					

	DIMENSIÓN 3: MOTIVACIONES	1	2	3	4	5
5	¿El Hospital Regional de Pucallpa, cree que le satisfacen todas sus necesidades?					
6	¿Les brindan, capacitaciones de motivación laboral y personal, continuamente?					
	DIMENSION 4: ACTITUDES	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
7	¿Crees que deberían evaluar diariamente el comportamiento de tus colegas en el Hospital Regional de Pucallpa, para así resolver los problemas encontrados con eficiencia?					
8	¿Debería hacer el hospital de Pucallpa test psicológicos constantes para saber el estado mental de sus trabajadores?					

	VARIABLE 2: RENDIMIENTO LABORAL					
	DIMENSIÓN 1: CONDICIONES LABORALES	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
9	¿Usted cree que el Hospital Regional de Pucallpa cuenta con una buena infraestructura?					
10	¿Le agrada el ambiente laboral, que tiene usted ahora en el Hospital Regional de Pucallpa?					
11	¿Le agradaría la idea de contar con más beneficios para usted y su familia por laborar en el Hospital Regional de Pucallpa?					
	DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA DEL PERSONAL					
12	¿Estás de acuerdo que deberían reconocer tu compromiso laboral, frecuentemente?					
13	¿Deberían evaluar los conocimientos técnicos de los trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa?					
14	¿Crees que los trabajos en equipo dan un resultado eficiente?					
	DIMENSIÓN 2: CAPACITACIONES	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
15	¿Cree que el hospital debería invertir más, en capacitaciones constantes, para el mejoramiento en conocimientos teóricos y prácticos del personal del Hospital Regional de Pucallpa?					
16	¿Mejoraría el Hospital Regional de Pucallpa, con capacitaciones de atención al cliente?					
17	¿Apoyaría la idea de hacer pasantías en otros hospitales para aprender sus diferentes formas de trabajo?					

Gracias por su participación.