

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD**



**TESIS**

**Gestión del talento humano y calidad de cuidado del  
profesional de enfermería del Hospital de Pampas -2019**

Para optar : El Grado Académico de Maestro en Ciencias  
de la Salud mención en: Gestión en Servicios  
de Salud

Autor : Bach. Gutierrez Huaman Marisol Enedina

Asesora : Dra. Carmela Velasquez Ledesma

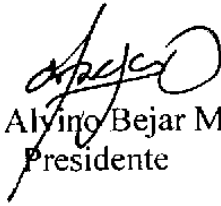
Línea de Investigación : Salud y Gestión de la Salud

Fecha de Inicio / Término : 01/11/2019 al 29/02/2020

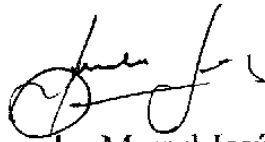
**HUANCAYO, PERÚ**

**2023**

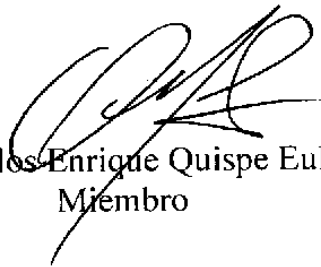
## JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



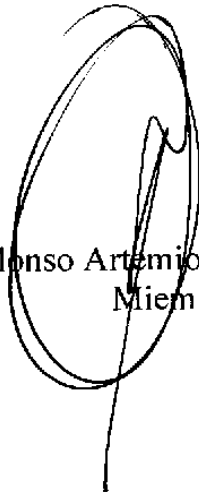
Dr. Aguedo Alvaro Bejar Mormontoy  
Presidente



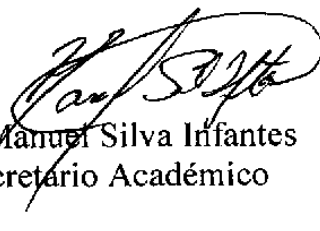
Dra. Mercedes Merryl Jesús Peña  
Miembro



Ph.D. Carlos Enrique Quispe Eulogio  
Miembro



Mg. Alonso Artemio Calderón Quispe  
Miembro



Dr. Manuel Silva Infantes  
Secretario Académico

**ASESORA**

**Dra. CARMELA VELASQUEZ LEDESMA**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis, a mi hijo Samir y a mis padres Juan y Margarita, pues con su alegría, bendición y apoyo, pude cumplir todos mis sueños y mis metas.

**Marisol**

## **AGRADECIMIENTO**

A mis docentes catedráticos, por impartirme sus sabios conocimientos, a mi asesora, Dra. Carmela Velásquez Ledesma, por guiarme en el desarrollo de mi investigación y a todas y cada una de las personas que me ayudaron a concluir el desarrollo de la presente tesis.



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
Escuela de Posgrado

## CONSTANCIA

### DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO Y TURNITIN

La Dirección de la Escuela de Posgrado, hace constar por la presente, que la tesis titulada:

**Gestión del talento humano y calidad de cuidado del profesional de enfermería  
del Hospital de Pampas -2019**

**Cuyo autor : BACH. GUTIERREZ HUAMAN MARISOL ENEDINA**

**Asesor : DRA. CARMELA VELASQUEZ LEDESMA**

Que fue presentado con fecha 23.07.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 23.08.2023 con la siguiente configuración del software de prevención de plagio Turnitin:

- |                                     |                                       |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/>            | Excluye bibliografía                  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Excluye citas                         |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Excluye cadenas menores a 15 palabras |
| <input type="checkbox"/>            | Otro criterio (se excluyeron fuentes) |

Dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 25%**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecido en el artículo N° 11 del Reglamento de uso de software de prevención del plagio, el cual indica que no se debe superar el 25%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 24 de agosto de 2023

964236181 - 064232776



*Dr. Ayuda Albino Rojas Mormontoy*  
Director de la Escuela de Posgrado

direccion\_cpg@upla.edu.pe

Ax. Girafites N° 741  
Huancayo - Junín



## CONTENIDO

|   |      |
|---|------|
| CARÁTULA.....   | i    |
| ASESORA .....   | iii  |
| DEDICATORIA .....   | iv   |
| AGRADECIMIENTO .....                                      | v    |
| CONTENIDO .....   | vii  |
| CONTENIDO DE TABLAS .....                                 | xi   |
| CONTENIDO DE FIGURAS.....                                 | xiii |
| RESUMEN .....   | xiii |
| ABSTRACT.....   | xv   |
| CAPÍTULO I .....  | 16   |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                          | 16   |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática.....         | 16   |
| 1.2. Delimitación del problema Delimitación espacial..... | 19   |
| 1.3. Formulación del problema.....                        | 20   |
| 1.3.1. Problema General .....                             | 20   |
| 1.3.2. Problemas Específicos.....                         | 20   |
| 1.4. Justificación .....                                  | 20   |
| 1.4.1. Social .....                                       | 20   |
| 1.4.2. Teórica.....                                       | 21   |
| 1.4.3. Metodológica.....                                  | 21   |
| 1.5. Objetivos 22   |      |
| 1.5.1. Objetivo General .....                             | 22   |
| 1.5.2. Objetivos Específicos .....                        | 22   |
| CAPÍTULO II .....   | 23   |

|   |    |
|---|----|
| MARCO TEÓRICO .....   | 23 |
| 2.1. Antecedentes.....  | 23 |
| 2.1.1. Internacionales .....                                    | 23 |
| 2.1.2. Nacionales .....   | 27 |
| 2.2. Bases teóricas o científicas .....                         | 29 |
| 2.2.1. Gestión del Talento Humano.....                          | 29 |
| 2.2.1.1. Definición.....  | 30 |
| 2.2.1.2. Características .....                                  | 31 |
| 2.2.1.3. Modelos de gestión de talento humano.....              | 32 |
| 2.2.1.4. Tendencias de recursos humanos .....                   | 34 |
| 2.2.1.5. Diferencias entre recurso humano y talento humano..... | 35 |
| 2.2.1.6. Dimensiones.....                                       | 36 |
| 2.2.1.7. Niveles de la gestión del talento humano.....          | 39 |
| 2.2.2. Calidad de cuidado .....                                 | 41 |
| 2.2.2.1. Historia.....  | 41 |
| 2.2.2.2. Definición.....  | 42 |
| 2.2.2.3. Dimensiones.....                                       | 43 |
| 2.2.3. Gestión del talento humano y calidad de cuidado.....     | 46 |
| 2.3. Marco conceptual.....                                      | 47 |
| CAPÍTULO III.....   | 48 |
| HIPÓTESIS .....   | 48 |
| 3.1. Hipótesis General.....                                     | 48 |
| 3.2. Hipótesis Especificas .....                                | 48 |
| 3.3. Variables .....  | 48 |
| CAPÍTULO IV .....   | 50 |



|  |    |
|--|----|
| METODOLOGÍA .....  | 50 |
| 4.1. Método de Investigación.....  | 50 |
| 4.2. Tipo de investigación.....  | 50 |
| 4.3. Nivel de Investigación .....  | 50 |
| 4.4. Diseño de la Investigación.....   | 51 |
| 4.5. Población y muestra.....  | 51 |
| 4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....   | 53 |
| 4.7. Procedimiento de recolección de datos.....  | 56 |
| 4.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....   | 58 |
| 4.9. Aspectos éticos de la investigación .....   | 58 |
| CAPÍTULO V .....   | 60 |
| RESULTADOS .....   | 60 |
| 5.1. Descripción de resultados .....   | 60 |
| 5.2. Contrastación de hipótesis .....  | 69 |
| 5.2.1. Contrastación de hipótesis general .....  | 69 |
| 5.2.2. Contrastación de hipótesis específica 1.....  | 73 |
| 5.2.3. Contrastación de hipótesis específica 2.....  | 74 |
| ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....  | 75 |
| CONCLUSIONES .....   | 80 |
| RECOMENDACIONES.....   | 81 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....   | 82 |
| ANEXOS .....   | 94 |
| ANEXO N° 01 Matriz de consistencia: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y<br>CALIDAD DE CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL<br>HOSPITAL PAMPAS -2019..... | 95 |

|   |     |
|---|-----|
| ANEXO N° 02 Matriz de Operacionalización de variables .....   | 97  |
| ANEXO N° 03 Matriz de Operacionalización del Instrumento .....  | 102 |
| ANEXO N° 04 .....   | 107 |
| ANEXO N° 05 .....   | 109 |
| ANEXO N° 06 CONSENTIMIENTO INFORMADO .....  | 112 |
| ANEXO N° 07 APLICACIÓN .....  | 119 |
| Constancia de autorización .....  | 120 |
| ANEXO N° 08 DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD .....   | 121 |
| ANEXO N° 09: Confiabilidad y validez del cuestionario de gestión del talento humano<br>.....                              | 122 |
| ANEXO N° 10: Confiabilidad y validez de la ficha de observación de la calidad de<br>cuidado de enfermería.....            | 123 |
| Data de procesamiento de datos Cuestionario de gestión del talento humano .....   | 125 |
| Ficha de observación de la calidad de cuidado de enfermería.....  | 128 |
| Galería fotográfica de la aplicación del instrumento: Cuestionario de gestión del talento<br>humano.....                  | 130 |
| Galería fotográfica de la aplicación del instrumento: Ficha de observación de la calidad<br>de cuidado de enfermería..... | 133 |

## CONTENIDO DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Frecuencia de las edades de los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas -2020.....  | 60 |
| Tabla 2 Frecuencia de género de los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas -2020.....  | 61 |
| Tabla 3 Frecuencia de estado civil de los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas -2020.....  | 62 |
| Tabla 4 Frecuencia del tiempo que vienen laborando los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas -2020.....   | 63 |
| Tabla 5 Distribución del profesional de enfermería según unidad productora de servicio del Hospital de Pampas -2020.....                                     | 64 |
| Tabla 6 Nivel de gestión de talento humano percibido por el profesional de enfermería del Hospital de Pampas -2020.....                                      | 65 |
| Tabla 7 Nivel de gestión de talento humano según dimensiones evidenciado en el profesional de enfermería del Hospital de Pampas -2020.....                   | 66 |
| Tabla 8 Nivel de calidad de cuidado de enfermería evaluado en el profesional de enfermería del Hospital de Pampas -2020 .....                                | 67 |
| Tabla 9 Nivel de calidad de cuidado de enfermería según dimensiones evaluado en los profesionales del Hospital de Pampas -2020 .....                         | 68 |
| Tabla 10 Resumen de procesamiento de casos.....  | 69 |
| Tabla 11 Tabla de contingencia de la gestión de talento humano frente a la calidad de cuidado de enfermería.....   | 70 |
| Tabla 12 Prueba de Chi cuadrado para identificación de dependencia estadística entre la gestión de talento humano y la calidad de cuidado de enfermería..... | 70 |
| Tabla 13 Prueba de tipo de correlación por estadístico de prueba de coeficiente de   |    |

|   |    |
|---|----|
| correlación de Spearman .....   | 71 |
| Tabla 14 Prueba de hipótesis específica 1 mediante prueba de Chi cuadrado ..... | 73 |
| Tabla 15 Prueba de hipótesis específica 2 mediante prueba de Chi cuadrado ..... | 74 |

## CONTENIDO DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 Distribución porcentual de las edades de los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas - 2020 .....                                       | 60 |
| Figura 2 Distribución porcentual del género de los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas 2020 .....  | 61 |
| Figura 3 Figura 3 Distribución porcentual de estado civil de los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas -2020 .....                             | 62 |
| Figura 4 Distribución porcentual del tiempo que vienen laborando los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas -2020 .....                         | 63 |
| Figura 5 Distribución porcentual del profesional de enfermería según unidad productora de servicio del Hospital de Pampas -2020 .....                       | 64 |
| Figura 6 Porcentaje del nivel de gestión de talento humano percibido por el profesional de enfermería del Hospital de Pampas -2020 .....                    | 65 |
| Figura 7 Frecuencia del nivel de gestión de talento humano según dimensiones en el profesional de enfermería del Hospital de Pampas -2020 .....             | 66 |
| Figura 8 Porcentaje del nivel de calidad de cuidado de enfermería evaluado en el profesional de enfermería del Hospital de Pampas -2020 .....               | 67 |
| Figura 9 Porcentaje del nivel de calidad de cuidado de enfermería según dimensiones evaluado en los profesionales del Hospital de Pampas -2020 .....        | 68 |
| Figura 10 Dependencia estadística para distribución normal entre la gestión del talento humano y la calidad de cuidado del profesional de enfermería .....  | 71 |
| Figura 11 Dispersión de puntos entre la gestión del talento humano y la calidad del cuidado de enfermería de los profesionales del Hospital de Pampas ..... | 72 |

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital Pampas – 2020, esta investigación de tipo básico prospectivo y diseño descriptivo correlacional de corte transversal, estuvo integrado por 44 profesionales de enfermería que laboraban en el hospital de Pampas, comprendidos entre los 20 y 65 años, elegidos por muestreo no probabilístico por conveniencia, a quienes se les aplicó el cuestionario de gestión del talento humano de Chiavenato. I. y la ficha de observación de la calidad de cuidado de enfermería de Rondón A. y Salazar D., obteniéndose como resultados, que el 52 % de profesionales en enfermería encuestados poseen un nivel deficiente de gestión del talento humano y un nivel deficiente de calidad de cuidados respectivamente, al aplicar el estadístico relacional se obtuvo un Chi-cuadrado de 26,888 y un sig.= ,000, mientras que al aplicar el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo un  $r = ,741$  con nivel de significancia  $0,00 < 0,05$ , lo cual quiere decir que a más nivel de gestión de talento humano es mayor la calidad de cuidado de enfermería, concluyendo que existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital Pampas.

**Palabras clave:** Gestión del talento humano, calidad de cuidado, enfermería.

## ABSTRACT

The objective of the present study was to determine the relationship between the management of human talent and the quality of care of the nursing professional at Hospital Pampas - 2020, this research of a basic prospective type and cross-sectional correlational descriptive design, It was made up of 44 nursing professionals who worked in the Pampas hospital, between the ages of 20 and 65, chosen by non-probabilistic convenience sampling, to whom the Chiavenato I. human talent management questionnaire was applied, and the observation record of the quality of nursing care by Rondón A. and Salazar D., obtaining as results: 52% of the nursing professionals surveyed have a deficient level of human talent management and a deficient level of quality of care respectively, to applying the relational statistic, a Chi-square 26.888 and a sig = .000 were obtained, while when applying the Spearman correlation coefficient, an  $r = .741$  was obtained with a level of significance  $0.00 < 0.05$ , which means that at higher level of human talent management, the quality of nursing care is higher, concluding that there is a direct and significant relationship between the management of human talent and the quality of care of the nursing professional at Pampas Hospital.

**Keywords:** Human talent management, quality of care, nursery.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente el dinamismo con el que varían los conceptos concernientes a la gestión del personal que labora en una institución, ha hecho evolucionar la concepción tradicionalista que se tenía, con respecto a los recursos humanos, pues anteriormente se consideraba a los profesionales como un costo con exposición a ser reducido de acuerdo a la situación que afrontaba la institución, para luego ser adoptado una concepción menos tradicionalista, donde el recurso humano es la herramienta fundamental que define la competitividad de una organización, por lo cual la gestión adecuada y eficiente admite que adicione su potencial al crecimiento de la institución para la cual trabajan (1).

A nivel mundial, en los países desarrollados, el tema de legislación laboral, protege y potencia los derechos de los individuos de su población económicamente activa, de una forma sostenible, de tal manera que este se valore y origine un valor agregado y sostenible en cualquier espacio donde se desempeñe (sector educativo, sanitario, industrial, etc.), sin embargo en los países en desarrollo, se presentan diversas deficiencias en cuanto al tema jurídico del ámbito laboral, pues existen muchos vacíos al momento de hablar de protección al trabajador, y su consecuente gestión (2).

Es así que, en el Perú, existe una dualidad en la gestión del talento humano dentro del sistema sanitario, como es en los hospitales de mayor nivel de complejidad y los institutos especializados, que van acorde con los cambios que lo moderno exige,



pues reciben influencia de otros países e incluso procesos de cogestión estratégica, con la participación activa de comités internacionales y los sindicatos de los profesionales que laboran en dichos nosocomios. Sin embargo a nivel de hospitales de menor complejidad y las instituciones productoras de servicios de salud del primer nivel de atención, es limitado el número de personas o en el peor de los casos una persona administra al personal, observándose un cumplimiento de la reglamentación laboral unilateral y bajo el enfoque de formación que este o estos responsables tengan, evidenciándose cambios mínimos y acompasados en el tema de gestión de recursos humanos, desvirtuando y limitando el potencial del capital humano.

En el Perú, el año 2016, el Instituto nacional de estadística e informática (INEI), refirió que el 73% de los empleos están caracterizados por la informalidad, y muchas de sus regiones están catalogadas como pobres o extremadamente pobres, hecho que enmarca la Organización internacional del trabajo, pues da lugar a la explotación laboral o a la inadecuada gestión del recurso humano (3).

En el caso de Huancavelica, los recursos humanos del sector salud, poseen muy poca competitividad (4), pues con la entrada en rigor de la Ley Servir y documentos normativos como el Reglamento interno de servidores civiles del Gobierno Regional de Huancavelica (5), se limita indirectamente al personal, quienes muchas veces son relegados ante la productividad y el cumplimiento de indicadores sobreestimados, hecho que recrudece más cuando no se brindan las condiciones necesarias para el buen desempeño de los trabajadores, pese a que existe normativas como la Ley N° 29783 “Ley de la seguridad y salud del trabajador”, donde se establece que es responsabilidad de la entidad brindar servicios y ambientes laborales adecuados y seguros al trabajador, para que este pueda desempeñarse de una forma eficiente, segura y productiva (6).

En cuanto al Hospital de Pampas, a lo largo de los años transcurridos, se observó los siguientes factores que desacreditaban una adecuada gestión de los recursos humanos: la escasa experiencia de los directores ejecutivos y de los jefes de departamento, el desconocimiento de los trabajadores frente a sus derechos laborales, la sobre exigencia de cumplimiento de indicadores y metas, desmotivación, salarios inadecuados, sobrecarga laboral, escasa capacitación y deficiente potenciación de los recursos humanos (7).

Este hecho se vio reflejado en los bajos indicadores de gestión hospitalaria, y la despersonalización de los profesionales, los cuales responden a un modelo netamente mecanicista, el cual no permite llegar a cubrir satisfactoriamente las necesidades sanitarias de la población sobre todo en el aspecto estandarizado de calidad que se maneja como institución prestadora de servicios de salud del segundo nivel de atención, punto que se refleja en la insatisfacción de los usuarios frente a la calidad de cuidado de los profesionales (8).

Con respecto al departamento de enfermería no se presenta una mística real de liderazgo y gestión del talento humano, por parte de las jefaturas, ya que en muchos aspectos se ven limitados a cumplir solo con el rol supervisor o hasta incluso fiscalizador de las funciones y actividades desarrolladas por los profesionales de este gremio, evidenciándose desigualdad, divisionismo, despersonalización y carente compromiso e identificación con la institución (9).

Todo lo antes expuesto, guarda coherencia con lo investigado estos últimos años en torno a la gestión del talento humano, siendo esta variable usualmente relacionada al reclutamiento, selección, retención o permanencia del personal de salud, así como su desempeño laboral e incluso la satisfacción de los usuarios, sin

importar la calidad con que este grupo de profesionales desarrollan sus actividades o los cuidados que brindan (10) (11) (12) (13).

Dejar de lado la calidad del cuidado que brindan los profesionales de enfermería se configura como problemática, pues es una de las finalidades del cuidado en enfermería (14), que va de la mano con las nuevas exigencias de calidad en las instituciones prestadoras de salud, es por esta razón que se reafirma la importancia de haber realizado esta investigación, pues el talento humano es el factor vivo, fundamental e importante para el desarrollo y crecimiento de las instituciones, cuyas prestaciones y servicios de salud brindados reflejan la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería.

## **1.2. Delimitación del problema Delimitación espacial**

Esta investigación se realizó dentro de los ambientes de cada una de las Unidades prestadoras de servicios (UPSS) del Hospital de Pampas, ubicado en el Jr. Bolívar S/N, en el distrito de Pampas, de la provincia de Tayacaja, departamento de Huancavelica.

### **Delimitación temporal**

El periodo de tiempo previsto para la elaboración del plan de tesis fue el año 2019, siendo el acopio de información proveniente de la muestra durante el mes de febrero del 2020, seguido de la interpretación, análisis y elaboración del informe durante marzo y abril del mismo año.

## **Unidad de observación**

La unidad de observación del presente estudio, estuvo conformada por los profesionales de enfermería que integran el departamento de enfermería del Hospital de Pampas, que bajo las diversas modalidades de contrato se desempeñaban en las diversas UPSS del hospital en mención.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y calidad del cuidado del profesional de enfermería del Hospital de Pampas 2020?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

- a. ¿Cuál es el nivel de gestión del talento humano del departamento de enfermería del Hospital de Pampas?
- b. ¿Cuál es el nivel de la calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital de Pampas?

### **1.4. Justificación**

#### **1.4.1. Social**

Este estudio abordó la problemática de la calidad de cuidado, al brindar luces sobre la importancia de la gestión del talento humano, sirviendo como herramienta para la mejora en las prestaciones sanitarias que recibe la población de los profesionales de enfermería, siendo de gran utilidad no solo

para el Hospital de Pampas, sino también para otros establecimientos de salud, que presenten los contextos similares.

#### **1.4.2. Teórica**

El estudio tuvo como marco de referencia, la teoría del management como parte del enfoque de la gerencia de los recursos humanos (15). Así mismo esta investigación se llevó a cabo con el propósito de brindar un aporte al conocimiento existente sobre la conducción de los profesionales del departamento de enfermería, así como la indagación científica sobre la existencia de su relación con la calidad de cuidado que brindan dichos profesionales. De igual forma, brindó más luces con respecto a como se viene manejando a este grupo profesional, dentro del desempeño de sus labores, así como la identificación de los posibles problemas y medidas que fueron adoptadas por la institución. Por este motivo, los resultados del presente estudio, sirven de fuente referencial para sistematizar propuestas novedosas en los modelos de gestión en salud, ya que se estaría demostrando que una adecuada gestión del talento humano mejoraría la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería en un futuro próximo.

#### **1.4.3. Metodológica**

Este aspecto estuvo justificado por la intención de demostrar mediante la aplicación del método científico, la correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de cuidado que brindan los profesionales de enfermería, por lo que se recurrió a emplear técnicas de investigación como la encuesta y la observación, determinándose resultados que fueron procesados por el

software SPSS, de forma valida y confiable, los cuales servirán de referente metodológico como estrategia evaluativa de la gestión de talento humano y calidad de cuidado en futuros trabajos de investigación dentro de organizaciones con características similares al Hospital de Pampas.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y calidad del cuidado del profesional de enfermería del Hospital de Pampas – 2020.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- a. Identificar el nivel de gestión del talento humano del departamento de enfermería del Hospital de Pampas.
- b. Identificar el nivel de la calidad de cuidado de los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1. Internacionales**

López P., Díaz Z., Segredo A, et al, realizaron un estudio con el objetivo de evaluar la gestión del talento humano en un entorno hospitalario, utilizando metodológicamente una investigación evaluativa llevada a cabo en enero del 2015 en el Centro Especializado Ambulatorio de Cienfuegos. Estuvo comprendida por una muestra intencional por criterios de 32 trabajadores, a los cuales se les aplicó un cuestionario ad hoc elaborado por los autores y validado por juicio de expertos, obteniéndose como resultado el predominio de juicios de valor positivo alrededor de la gestión del talento humano, existía poca autonomía en la toma de decisiones, el 78.1% cuestionó su grado de inteligencia, los recursos fueron limitantes para el desarrollo del talento, recompensas precarias por el esfuerzo de los trabajadores, etc. Donde concluyeron que la gestión del talento humano es positiva, aunque existen reservas de mejora identificables (16).

Montoya E. investigó la gestión del talento humano y la calidad del servicio del centro de salud Área N° 1 Santa Elena, Ecuador, en el 2013, con el objetivo de evaluar la gestión del talento humano y su incidencia sobre la calidad de servicio, esta investigación descriptiva documental, haciendo uso del método del análisis deductivo mediante la entrevista a los jefes de departamento y una encuesta aplicada a los empleados durante una visita in

situ, participando 80 trabajadores de dicho establecimiento. Los resultados reflejaron que el 72% de los encuestados muestran una deficiente calidad de servicio, de igual forma un 68% percibieron una deficiente gestión del talento humano. Concluyó por lo tanto, que había una deficiente gestión del talento humano y una deficiente calidad de servicio brindaba en el centro de salud, así mismo propuso desarrollar un modelo de gestión de talento humano para mejorar la calidad de servicio (17).

Reinoso M., en su tesis de maestría, titulada “Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Pillaro 2015”, en Ambato, Ecuador, tuvo como objetivo: el proponer un modelo de gestión por competencias del talento humano para mejorar la calidad de servicio del departamento de enfermería, la investigación fue descriptivo correlacional, y la muestra estuvo conformada por 23 profesionales del departamento de enfermería y 339 pacientes, a quienes se les aplicó como instrumento la encuesta para trabajadores del hospital (con 11 ítems) y la encuesta para los usuarios (con 10 ítems), concluyéndose que “Este hospital público no cuenta con un modelo de gestión por competencias del talento humano, los pacientes refieren una deficiente calidad de servicios, pues no cumplen con sus expectativas, existe una correlación significativa entre ambas variables. Donde se establece como recomendación que se debe de diseñar un modelo de gestión del talento humano por competencias, para mejorar la calidad de servicio de los profesionales del departamento de enfermería” (18).

Hani I., Zeyad A., y Amineh K., realizaron una investigación con el objetivo de explorar el efecto del uso de estrategias de gestión del talento



humano y Calidad de Servicio (ServQual) sobre la Satisfacción de Beneficiarios del Sector Sanitario de Jordania. Donde se utilizó un cuestionario para obtener datos de la asistencia sanitaria en el Hospital Pediátrico Princesa Rahma,, en el que 135 encuestados participaron cumpliendo los criterios estadísticos de dicha investigación, donde obtuvieron como resultado que el 71% revelaron un alto nivel de gestión del talento y calidad de servicio evidenciados en una alta satisfacción de los beneficiarios, apoyados por las correlaciones estadísticas positivamente fuertes y significativas, siendo positivo y significativo ( $P \leq 0.05$ ) para la gestión del talento en la calidad de servicio, lográndose efectos significativos y positivos en la satisfacción de beneficiarios, dichos resultados les permitió concluir que existe un efecto significativo y positivo de las estrategias de gestión del talento humano y la calidad de servicio como variables que repercuten de una manera favorable para el logro de la satisfacción de los beneficiarios (11).

Molina G., Oquedo T., Rodriguez S., Montoya N., Vesga C., Lagos N., en su investigación titulada “Gestión del talento humano en salud pública: Un análisis en cinco ciudades colombianas” en el año 2014, con el objetivo de describir las condiciones laborales del personal de salud vinculado a programas de salud pública, metodológicamente fue un estudio descriptivo de corte transversal, la una muestra representativa estuvo conformada por 672 personas vinculadas a instituciones del ministerio de salud, como resultado manifiestan, que la mayor parte del personal (médico, enfermero y odontólogo), tenían condiciones laborales problemáticas, por la preponderancia del contrato a corto plazo, y la cobertura en capacitación en salud pública era baja, donde se concluyó que existe limitación en la

formación y capacitación, así como deficientes condiciones laborales del personal que laboraba en los programas de salud pública” (19).

Sevilla R., en su tesis de maestría titulada “Programa de gestión de talento humano para mejorar la calidad en las prestaciones de los servicios de salud a los adolescentes en el sub Centro de salud Santa Anita”, el año 2015 en Ecuador, con el objetivo de mejorar la calidad de las prestaciones de los servicios de salud, siendo un estudio cualitativo de diseño experimental, con una muestra total de 3127 adolescentes divididos en 1585 adolescentes de 10 a 14 años y 1542 de 15 a 19 años, mostrando como resultado que la implementación del programa de gestión de talento humano mejora la calidad de las prestaciones y los estándares de calidad, concluyendo que “la implementación del programa de gestión de talento humano mejora los estándares de calidad, obteniendo usuarios externos satisfechos” (20).

Enriquez E. en su tesis de maestría, realizó una investigación el año 2014, con el objetivo de relacionar el talento humano y la calidad de prestación de servicios de salud del área de cuidados intensivos del Hospital Baca Ortiz, en Ecuador y elaborar un plan de intervención dirigido al desarrollo del talento humano y la mejora de la calidad de prestación de servicios, esta investigación de tipo descriptivo y de campo, fue realizado sobre una muestra de 64 trabajadores del área, donde se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas cerradas a modo de escala tipo lickert, aplicado a través de una entrevista, en conclusión se determinó que el 77% del talento humano presenta una deficiente gestión para realizar sus actividades y dar una atención de calidad en la prestación de servicios de salud a los usuarios externos. En consecuencia, elaboró un plan de intervención para modificar favorablemente el

comportamiento del talento humano mediante la motivación para mejora de procesos organizacionales (21).

### **2.1.2. Nacionales**

Rubio E., en su tesis de maestría, titulada gestión del talento humano y calidad de servicio de un hospital del MINSA, el año 2019 en la ciudad de Lima, tuvo como propósito identificar la relación que existe entre ambas variables, esta investigación fue no experimental de tipo correlacional, realizada mediante la aplicación de un instrumento a una muestra de 157 trabajadores, al aplicar el estadístico de prueba coeficiente de correlación de Pearson se obtuvo como resultado; un valor  $Rho = 0,643$  por lo que se determina que existe una correlación positiva aceptable y un  $p$  valor es  $= 0,002 < 0,005$ , estableciendo como conclusión, que existe relación significativa entre las variables gestión de talento humano y calidad de servicio (22).

Rojas R. y Vilchez S., en su tesis de maestría titulada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado corazón de Jesús 2018” en la ciudad de Lima, planteó como objetivo, determinar la relación entre ambas variables, el estudio fue no experimental correlacional, donde hubo la participación voluntaria de 50 trabajadores que cumplían con los criterios de inclusión, aplicándose la encuesta de la autora Kiember Inca, cuyo resultado fue que existe relación estadísticamente significativa entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral, por lo que se concluyó que si existe una relación significativa entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral (23).

Palacios E. y Ortiz M., realizaron la tesis de maestría titulada “Intervención de enfermería mediante la auditoría de la gestión del talento humano para el aseguramiento de la calidad del desempeño en la red de Salud Huánuco” en el año 2018, el cual tuvo como objetivo evaluar el efecto de la intervención de enfermería mediante la auditoría de la gestión del talento humano como un requerimiento del aseguramiento de la calidad del desempeño de los profesionales de enfermería, este estudio fue cuasi experimental con grupo control, con pre y post test, la cual estuvo compuesta por 18 profesionales en cada uno de los grupos, aplicándoseles la encuesta sociodemográfica, el cuestionario de control interno y la lista de chequeo. Se usó la prueba estadística de t de Student, obteniéndose como resultado diferencias significativas, pues el nivel de gestión de la auditoría del talento humano fue medio – baja para el aseguramiento el cual vario después de la intervención, concluyéndose que “La intervención de enfermería mediante la auditoría de la gestión del talento humano propicia de forma significativa el aseguramiento de la calidad del desempeño, en el grupo experimental respecto al grupo control” (24).

Ascencio C., en su tesis de maestría titulada “Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unánue” en la ciudad de Lima el año 2017, con el objetivo de identificar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores, siendo un estudio descriptivo correlacional, donde participaron 167 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta, hallándose como resultado  $r = 0.642$ , estableciendo una relación positiva moderada y significativa con respecto al desempeño laboral, así mismo la gestión de talento humano era regular en un

67% y el desempeño laboral percibido era alto en un 47%, llegando a la conclusión que la gestión del talento humano tuvo una relación positiva moderada en el desempeño laboral (25).

Urquía A., en su investigación denominada “Gestión del talento humano y calidad de servicio del centro de salud Villa Victoria Porvenir – Surquillo” en el 2016, en la ciudad de Lima, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre ambas variables. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, hipotético deductivo, diseño no experimental, donde halló como resultado un  $Rho = 0,978$  y un  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$ , así mismo identifico un nivel eficiente de gestión de talento humano en un 76% de trabajadores y un nivel excelente de calidad de servicio en un 64%, por lo que concluye que la gestión de talento humano mantiene una relación directa y significativa con la calidad de servicio (26).

## **2.2. Bases teóricas o científicas**

### **2.2.1. Gestión del Talento Humano**

Dado el papel fundamental del talento humano en las instituciones prestadoras de salud, para el cumplimiento de metas institucionales y del ministerio de salud, es válido evaluar el contexto sobre el cual se desarrolla el tema de gestión de este talento humano.

En Canadá, el año 2005, durante la reunión panamericana de ministros de salud, se admitió la iniciativa “Llamado a la acción de Toronto para una década de recursos humanos en salud”, donde se concluyó que es necesario tomar decisiones y realizar acciones efectivas y sostenibles para el pleno

desarrollo de los recursos humanos en salud en las Américas, desarrollando políticas de recursos humanos como parte de sistemas de salud más equitativos y de calidad en los países de nuestra región (27).

#### **2.2.1.1. Definición**

La gestión es concebida como “La administración de procesos y actividades con el consecuente logro de objetivos institucionales” (28).

Mientras que Laborda C. et al, la definen como “El correcto manejo de recursos disponibles en una institución” (29).

Por su parte Camarena J. define a la gestión como “La práctica de responsabilidades al interior de una institución, con la finalidad de cumplir objetivos, mediante el seguimiento de recursos y la coordinación de funciones de los mismos” (30).

Por lo tanto, la gestión, no es otra cosa que un conglomerado de reglas o normas, cuyo fin es direccionar la administración de una institución y sus componentes, para lograr objetivos y cumplir la misión existencial de la misma (28) (29) (30).

En cuanto al talento humano, se puede citar como una de las definiciones principales en el sector salud, a la emitida por la organización mundial de la salud (OMS), donde el talento humano es definido como “Todos los trabajadores remunerados empleados en organizaciones o instituciones cuya principal finalidad es mejorar la salud y [...] todos aquellos cuyas actividades individuales persigue mayormente ese mismo objetivo pero que trabajan para otro tipo de organizaciones” (31).

Es así que la gestión del talento humano, está enmarcada en el manejo del recurso humano o capital vivo, donde se conjugan diversas acciones las cuales inician con el vínculo mediante un contrato laboral, y termina con el cese de labores a nivel contractual en una institución prestadora de servicio de salud.

Es por esto que Hellriege H., Jackson H. y Slocum J., delimita la gestión de talento humano con respecto a “filosofía, misión, políticas y prácticas de los trabajadores al interior de una institución” (32).

Según Rodríguez, D., la gestión del talento humano es un “enfoque estratégico de dirección, con el objetivo de maximizar el valor creado para la institución” (33).

Por ende, la gestión del talento humano, es el impulso y desarrollo del potencial humano (en cuanto a habilidades y capacidad), donde se otorga un valor adicional para la empresa como capital vivo de la organización.

#### **2.2.1.2. Características**

Es estratégico, pues es utilizado para lograr el crecimiento productivo y sostenible de la institución y sus profesionales (34).

Es contingente, pues establece planes de gestión para manejo alterno si la situación ameritara un feedback (34).

Es situacional, pues depende de los cambios que experimenta cada organización en cuanto a su cultura, entorno ambiental, tecnología implementada, etc. (34).

### **2.2.1.3. Modelos de gestión de talento humano**

Para poder identificar relevantemente a un profesional, como un individuo con potencial de crecimiento y desarrollo para su bienestar y el de la institución donde labora, es necesario identificar cual es el tipo de modelo de gestión que predomina en cuanto al manejo de recursos humanos que tiene una institución.

#### **Modelo Mecanicista**

Establece a la estrategia de desarrollo como una secuencia de cambios, maniobras y movilizaciones, asemejándola a una máquina, donde empíricamente se opta por el direccionamiento positivo de dichos cambios producto del ensayo, acierto y error. Este modelo planteado por Morgan G., enfatiza en el resultado aprendido, el cual es obtenido al mantener hasta cierto punto la estabilidad en los cambios, denota también la influencia de factores que hacen posible, son potenciales, limitantes u obstáculos del ensayo error como método de desarrollo (35).

#### **Modelo humano paternalista**

Donde Robins S. identifica al trabajador como un individuo con diversos problemas, deseos y pretensiones, a los que responde a través del trabajo o labor desempeñada. Mientras que la institución es una agrupación fundamentalmente social. Las buenas relaciones interpersonales, son el punto clave de la satisfacción del usuario externo e interno y el logro de la meta productiva que establece la institución (36).



### **Modelo centrado en el individuo**

Fromm E., destaca que la finalidad primordial es conseguir que el desarrollo del individuo, se considere conscientemente como el eje de atención de la totalidad de actividades que se desarrollan en la sociedad (37).

### **Modelo de distribución de servicios**

Bowersox D., et al, proponen que se debe asignar responsabilidades y distribuir a los trabajadores en las diversas áreas de la organización, con la finalidad de cumplir los objetivos institucionales, haciendo uso de múltiples enfoques, como: tramitación, actividad asistencial, asesoramiento interno, consejería, interrelación intramuros y extramural, control y planeamiento estratégico (38).

### **Modelo de gestión tecnológica**

Acosta J., et al, proponen que la institución prestadora de servicios de salud, debe establecer la incorporación de la gestión tecnológica constantemente al interior de su cultura organizacional, acoplado así sistemática y permanentemente en la cadena de valor el proceso de gestión básica. Donde la misma, necesita la ampliación de su público objetivo y una mayor participación competitiva a través de la inteligencia competitiva (IC), mediante diagnósticos con respecto a tecnología con la que cuenta, la planificación para maximizar el uso de esa tecnología, la mayor adquisición de tecnología y desarrollo del potencial humano en base a uso de estas, cambio e innovación, control y evaluación (39).

#### **2.2.1.4. Tendencias de recursos humanos**

Las nuevas tendencias de gestión del talento humano, están evolucionando pues este proceso, ya no es netamente operativo, ya que aplica un enfoque centrado en desarrollar el talento de los profesionales y así humanizar mucho más la organización, este nuevo enfoque se convierte en un pilar importante para el crecimiento de las personas y las organizaciones (40).

De igual forma el reclutar y seleccionar personal como funciones importantes en la gestión del talento humano, se diversifica aún más con la integración en el ámbito laboral de las tecnologías de información y comunicación (TICS) y de la inteligencia artificial (41).

Para las nuevas tendencias, se tomó en cuenta las siguientes estrategias:

La ratificación: donde se pone énfasis sobre la información y estadísticas de cada una de las partes de los recursos humanos, analizando procesos, manteniendo la productividad y la continuidad de información, aun así, si el personal saliera (42).

Aprendizaje colaborativo: se da a través de aulas virtuales, presenciales, y foros donde haya intercambio de información y se genere conocimientos valiosos para la institución (43).

Gamificación: donde se utiliza rutinas lúdicas o las pausas laborales, para disipar el agotamiento del personal, así mismo propiciar la reducción de los niveles de estrés (42).

Employee experience: es otro punto son las promociones internas para el crecimiento dentro de la organización, lo cual permite sentir vivencialmente la cultura organizacional, misión, visión y valores de la institución, así como

el aumento de las competencias para la diversión y comodidad de los trabajadores en la institución con la creación de espacios comunes de descanso y esparcimiento (44).

#### **2.2.1.5. Diferencias entre recurso humano y talento humano**

Al observar, las implicancias de estos dos conceptos, podemos decir que ambos están orientados al logro de los objetivos y metas de la institución, así mismo comprenden como ente principal al individuo o trabajador que posee una responsabilidad bajo vinculación laboral (32).

Es así que los recursos humanos, son aquellos individuos que laboran en la organización (haciendo uso de los conocimientos previos, las experiencias laborales, el grado de motivación, las habilidades prácticas, las aptitudes, etc), sin la importancia del nivel jerárquico que ocupan o actividad que desempeñan (34).

Mientras que el talento humano, viene a ser el conglomerado de normas, y actividades indispensables para el direccionamiento positivo de una institución, gerencialmente hablando, el cual se encuentra interrelacionado con los recursos humanos. Donde el talento humano propicia la creatividad institucional, diseñado y produciendo los servicios que se ofertarán, mediante el control de calidad, planeamiento, asignación de presupuesto, establecimiento y priorización de objetivos, y el marco estratégico a seguir en base a la eficiencia (34).

Es por esto que se puede afirmar, que mientras el recurso humano está conformado por todos los trabajadores que integran una institución, el talento

humano está referido al impulso y desarrollo del potencial (en cuanto a habilidades y capacidad), otorgándoles un valor adicional como capital vivo de la organización (1).

#### **2.2.1.6. Dimensiones**

Según refiere Rodríguez D., la gestión del talento humano responde a un enfoque de tipo estratégico, que busca el máximo valor, haciendo a una institución más competitiva, esta gestión, incluye dos dimensiones fundamentales (33):

##### **Dimensión interna**

Se trata de todo lo que concierna al recurso humano (personal), como el conocimiento previo, aptitudes, perfil, motivación, actitud, y conocimiento, los cuales son indicadores que identifican la forma de gestión que posee una institución, y son:

- **Conocimiento:** Depende mucho del cambio por el uso y creación de nuevas tecnologías informativas. Según Quintana L., está conformado por un conglomerado de constructos mentales en base a lo experimentado, valores, percepción, etc., que le permiten al trabajador aplicar el proceso de evaluación e incorporación de nuevos conceptos, ideas y experimentar nuevos saberes (45). Razón por la cual una institución debe de hacer énfasis en la gestión óptima del conocimiento del profesional, permitiendo el traspaso de conocimientos e información a los nuevos integrantes, como herramienta para el logro de los objetivos institucionales y profesionales (23).

- **Habilidad:** Referido a lo que el profesional puede hacer o efectuar, en las actividades desarrolladas dentro de su función y labor. Pueden ser de índole intelectual (cualidades mentales) y físico, son aquellas que poseen mayor incidencia sobre el desempeño, catalogándose como elemento fundamental del desarrollo de los profesionales. Las habilidades son susceptibles de ser mejoradas y potenciadas (1).
  
- **Motivación:** Referido a impulsar la manera de actuar, el comportamiento de los profesionales y conocer la percepción frente a las metas y objetivos institucionales, pues la motivación se ha convertido en uno de los principales problemas en las organizaciones, tal es así que los profesionales, presentan susceptibilidad al estímulo e incentivo, y solo así bajo estos alicientes tienden a mejorar su desempeño (34).
  
- **Actitud:** Está conformada por el juicio valorativo positivo o negativo del trabajador hacia algún objeto, persona, o situación acontecida, los cuales son expresados mediante opiniones, ligadas a la apreciación crítica y ética de cada individuo, donde Chiavenato, refiere que son “un estado mental de alerta, organizado por las experiencias, que influyen específicamente en la respuesta del individuo frente a un objeto, sujeto o situación” (34). Es por esto que los profesionales, adquieren actitudes frente a su labor, institución, compañeros de trabajo, sueldos y otros, donde resalta la satisfacción laboral, la participación activa, la identificación con la institución y el compromiso con el cumplimiento de los objetivos y metas. Y son muy importantes pues influyen en el comportamiento laboral (34).

## **Dimensión externa**

Evalúa los componentes del entorno o ambiente laboral que influyen en la selección, desenvolvimiento y permanencia de los profesionales dentro de la institución, está integrada por (33):

- **Clima laboral:** según Galicia A., es el “modo en que se dirige y valora al personal, a la capacidad que poseen las personas trabajadoras de una institución de participar en la toma de decisiones, a los recursos destinados, a fomentar la igualdad y la conciliación de la vida familiar y laboral, etc.” (46). Mientras Chiavenato A., menciona que es “el ambiente interno que existe entre los trabajadores de la organización”, por lo que manifiesta el cómo influye la motivación, y como perciben los profesionales el ambiente de la organización, el cual es favorable y beneficioso cuando satisface la necesidad del trabajador, y desfavorable cuando se frustra este proceso (34).
- **Crecimiento profesional:** Referido al desarrollo ampliado, con tendencias de perfeccionamiento y especialización, que poseen los profesionales con miras a mejorar su eficiencia y productividad, sobrepasando los conocimientos exigidos por el cargo para el puesto desempeñado, y capacitándolo para asumir funciones más complicadas, por ende los profesionales deben percibir en una institución, que existen el estímulo de progreso, con mayor accesibilidad a las oportunidades de crecimiento, y mejora remunerativa (42).
- **Condición laboral:** Referido a las condiciones bajo las cuales el profesional labora, con respecto a infraestructura, equipamiento, seguridad,

higiene, salud, etc., siendo este conglomerado de factores interrelacionados de forma equilibrada y armoniosa, que permitan al trabajador sentirse cómodos al momento de desempeñarse, facilitando sus actividades en ambientes seguros, con riesgos minimizados y óptimamente equipados (46).

- **Estímulo y reconocimiento:** Esta referido a la recompensa positiva e incentivos, que recibe el profesional, en mérito al cumplimiento satisfactorio de sus labores, el perfeccionamiento de su desempeño y el cumplimiento de metas establecidas, sintiéndose reconocido y valorado por la institución, así mismo buscara permanecer, donde encuentre la oportunidad de efectuar sus capacidades y destrezas, y posea autonomía y poder para participar en la toma de decisiones. Este reconocimiento tiende a estimular en los trabajadores el cumplimiento de elevados niveles de desempeño y mayor productividad (2).

#### **2.2.1.7. Niveles de la gestión del talento humano**

La gestión de talento humano presenta características que definen el nivel de gestión a nivel institucional, jefatural y operacional, dichas características están presentes según las estrategias utilizadas al gestionar al capital humano para mejorar el desempeño y por ende la calidad del servicio que prestan los profesionales dentro de una institución (2).

Las siguientes características son definitorias del nivel de gestión según su presencia o ausencia:

- Existe orientación e información formal y documentada sobre las funciones del personal del departamento.

- Identificación de prioridades institucionales y estímulo de aportaciones extras que pueda hacer el recurso humano.
- Integración y comunicación de datos e información pertinente que mejore la calidad de servicio del profesional del departamento.
- Adaptación a los cambios y situaciones, con la búsqueda de logro de metas y objetivos institucionales.
- Planificación y organización de actividades.
- Fomento de trabajo en equipo e integración a este
- Existencia de programa de incentivos y premios a profesionales con mejor cumplimiento y logro.
- Asignación de cargos o jefaturas según desempeño destacado y perfil de liderazgo.
- Designación para ocupar un puesto según habilidades y capacidades coherentes con el perfil de puesto.
- Se toma en cuenta las necesidades de empleador y trabajador.
- Fomento de valores institucionales como lealtad e identificación con la mística institucional.
- Establece situaciones que fomentan la superación personal y el crecimiento profesional.
- Estimula el pensamiento y opinión crítica con base en la imparcialidad.
- Fomenta la toma de decisiones rápidas y oportunas.
- Estimular la capacidad de resolución de problemas de forma eficiente.
- Uso de la capacidad de mediación en situaciones problemáticas.
- Fomenta las buenas prácticas de seguridad e higiene laboral.



- Promueve las buenas relaciones interpersonales entre los miembros que conforman el departamento.
- Establece estrategias simplificadas y efectivas para la evaluación constante del desempeño del personal a su cargo.

Por lo tanto los niveles de clasificación dependen de la presencia de las características antes descritas (2):

- Nivel de gestión eficiente: presenta hasta dieciocho características dentro de la gestión efectuada.
- Nivel de gestión regular: presenta hasta doce características dentro de la gestión efectuada.
- Nivel de gestión deficiente: presenta al menos seis características dentro de la gestión efectuada.

## **2.2.2. Calidad de cuidado**

### **2.2.2.1. Historia**

A través de la historia, la calidad de la atención u asistencia sanitaria, es uno de los principales problemas sociales y organizacionales, pues es catalogado como un estilo laboral continuo y constante (47) (48).

Para enfermería, la pionera de la profesión, Florence Nightingale estableció que “las leyes de la enfermedad pueden ser modificadas si se compara el tratamiento con los resultados” (49) (48) (50).

En el Perú, el nuevo enfoque de cobertura universal en salud, que se ha puesto en marcha a raíz de la declaración de alma Ata en 1978, hasta la actualidad, ha traído consigo el establecimiento de nuevos principios para la

prestación de servicios en salud, los cuales están orientados a buscar la satisfacción de los usuarios externos (pacientes y familiares), razón por la cual se sistematizó en todos los niveles el control de la calidad de los servicios, los cuales han sido objeto de mejoras continuas (51).

Es así que, a nivel hospitalario, el profesional de enfermería establece un vínculo cercano, continuo e interrelacionado con los otros subsistemas y con los pacientes, permitiéndole ser ente activo y objetivo, para la identificación de oportunidades de mejora, así mismo establecer a todo nivel el arte del cuidado humanizado con conocimiento actualizado, estipulado desde el enfoque de Waldow R. (52).

#### **2.2.2.2. Definición**

La calidad de cuidado está considerada como “el logro de resultados deseados en la salud de los individuos y población en general, y algunas se refieren a la propia definición de salud y a las influencias del paciente, familia y sistema de salud” (53).

Toda esta conceptualización, viene precedida por la importancia de la evaluación continua de calidad que se realiza en las diversas instituciones prestadoras de servicios de salud, definidas por políticas sectoriales, y documentos normativos, así como estándares internacionales de calidad y salud, donde se identifican, evalúan, analizan y se plantean estrategias frente al logro o fracaso de los indicadores estandarizados (de estructura, proceso y de resultado) (54).

Es aquí donde la calidad de cuidado de enfermería se presenta como un factor indispensable y fundamental para el cumplimiento de los indicadores de proceso y resultado (53). Según Donabedian, la calidad del cuidado es “el cambio en el estado de salud actual y futuro del paciente que puede atribuirse a la atención precedente en salud”, lo cual está referido a los resultados de la atención y el cuidado, donde se incluye de por sí la visión integral y holística del cuidado enfermero, brindando atención no solo en el aspecto físico sino también en el psicológico, con la finalidad de proveer conocimientos de salud al paciente y lograr diversos cambios conductuales relacionados al cuidado de su salud y la prevención de la enfermedad (55).

Según la OMS, la calidad de cuidado de enfermería está definida como “un alto nivel de excelencia profesional: con un uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente, impacto final de la salud y la máxima valorización del enfermero” (56).

Por lo que para esta investigación se define como el cuidado oportuno, humanizado, eficiente, segura y sostenible con la finalidad de lograr la satisfacción del paciente y el profesional de enfermería.

### **2.2.2.3. Dimensiones**

El profesional de enfermería posee consciencia total, sobre la responsabilidad inherente al cuidado de un paciente y la percepción que este tiene al momento de evaluar la calidad percibida, en la búsqueda del logro de su satisfacción (57).

Esta calidad es perceptible cuando el cuidado es oportuno, humano, continuo y eficiente, en concordancia a los conocimientos científicos actualizados en temas de salud y a los indicadores estandarizados para la práctica in situ, donde el profesional es calificado por su competitividad y responsabilidad (57).

La finalidad es brindar el cuidado (tras la identificación de necesidades y expectativas del paciente), Para satisfacer con la mayor prontitud posible las necesidades del mismo.

Las dimensiones de la calidad de cuidado están distribuidas en (18) (53) (57):

### **Dimensión técnico científica**

Se refiere a la utilización del recurso tecnológico fundamentado en la ciencia, para el cuidado del paciente, para lo cual se analiza el riesgo, beneficio, implicancias éticas, etc., para efectivizar procedimientos protocolizados, con el mínimo de riesgo y el mayor grado de eficiencia. El actuar del profesional de enfermería se mide en su competencia técnica y procedimental, durante el cuidado, acompañado de la identificación y prevención de riesgos, y el conocimiento normativo y técnico de los lineamientos sanitarios vigentes (18) (53) (57).

Este aspecto puede ser evaluado mediante diversos instrumentos, donde se mide el tipo de asistencia brindada y la capacidad del profesional, el manejo de equipos, la seguridad del ambiente, la efectividad, eficiencia y eficacia con que logra los resultados planteados en el plan de cuidados.

### **Dimensión funcional**

Esta dimensión considera al contexto donde se brinda el cuidado, donde están inmersas las condiciones básicas aceptables de higiene, comodidad, individualidad y orden, aspectos que generan confianza en el paciente sobre el servicio que recibirá en la institución sanitaria, por lo que se entiende, que esta dimensión consigna al conglomerado de elementos, y situaciones circunstanciales que logran satisfacción y comodidad en el paciente (57).

De igual forma el cuidado del profesional de enfermería se encuentra en esta dimensión, pues se trata en todo momento de establecer un ambiente agradable e individualizado, los indicadores de esta dimensión pueden ser medibles bajo la percepción del paciente, y según los resultados se establecerán estrategias para la mejora de la calidad de cuidado, reducir costos, favorecer la accesibilidad, motivación y diferenciarse de las otras instituciones (57).

### **Dimensión humana**

Comprende los aspectos de relación humana interpersonal como punto enfático, la cual identifica del porqué de la prestación de los servicios de salud, donde se manejan habilidades blandas, para mejorar el grado de interacción y comunicación entre el paciente y el profesional de enfermería. Cuenta con características como “informativa, respeto a los derechos, confiabilidad, empatía amabilidad, buen trato, cordialidad, claridad, veracidad y calidez durante la atención, donde es evidente el interés del profesional sobre las necesidades y percepciones del paciente”. Por ende, esta dimensión se

reafirma en la capacidad de poder establecer un vínculo interrelacionar entre el profesional y el paciente, donde se busca la satisfacción de necesidades de ambas partes (53) (57).

### **2.2.3. Gestión del talento humano y calidad de cuidado**

Ibáñez M. establece que el papel que cumple una adecuada gestión del talento humano en una institución se basa principalmente al logro de objetivos institucionales (58).

Esta concepción es reafirmada por Chiavenato I. pues este principal activo institucional puede crecer, prosperar y colaborar eficazmente para el logro de los objetivos organizacionales y por ende desarrollar y mantener la calidad de los servicios en el trabajo. De igual forma se manifiesta que la calidad es uno de los objetivos de la gestión del talento humano (1).

Esta calidad institucional representada por servicios o cuidados (en un ambiente sanitario), es la columna vertebral que otorga competitividad frente a otras instituciones del mismo rubro y la preferencia de los usuarios externos al satisfacer sus necesidades de salud en base al manejo intelectual, procedimental y humano que la profesión de enfermería plantea cotidianamente (48).

Así mismo, la calidad de cuidado es un factor muy importante para marcar la diferencia con respecto a otras instituciones prestadoras de salud del mismo nivel, donde se enfatiza la preferencia del cliente externo (59).

Es así que Arias, reconoce que la gestión del talento humano en gran medida influye en beneficio de la calidad, ya que existe una relación causal,

donde la gestión de talento humano incide significativamente en la calidad (60).

Por otro lado, Urquía A. identifica una relación directa y significativa entre ambas variables, en base al nivel adecuado de gestión de talento humano y calidad de servicio hallado en su estudio (26).

### 2.3. Marco conceptual

- **Gestión:** Es el conglomerado de reglas o normas, cuyo fin es direccionar la administración de una institución, para lograr objetivos y cumplir la misión existencial de la misma (1) (61) (62).
- **Gestión de talento humano:** Es el impulso y desarrollo del potencial humano (en cuanto a habilidades y capacidad), donde se otorga un valor adicional para la empresa como capital vivo de la organización (1) (61) (62) (63).
- **Calidad:** Es un conjunto de propiedades susceptibles a ser medidas, para caracterizar un servicio o prestación (14) (48).
- **Cuidado:** Apoyo asistencial brindado a otro ser humano, tomando en cuenta sus necesidades y disminuyendo los riesgos (52) (48).
- **Calidad del cuidado:** Es el cuidado oportuno, humanizado, eficiente, segura y sostenible con la finalidad de lograr la satisfacción del paciente y el profesional de enfermería (48) (50).

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis General

**Hi:** La relación entre la gestión del talento humano y la calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital de Pampas – 2020, es directa y significativa.

**Ho:** La relación entre la gestión del talento humano y la calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital de Pampas – 2020, no es directa ni significativa.

#### 3.2. Hipótesis Especificas

**Hi1:** El nivel de gestión del talento humano del departamento de enfermería del Hospital de Pampas, es deficiente.

**Ho1:** El nivel de gestión del talento humano del departamento de enfermería del Hospital de Pampas, no es deficiente.

**Hi2:** El nivel de la calidad de cuidado de los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas, es deficiente.

**Ho2:** El nivel de la calidad de cuidado de los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas, no es deficiente.

#### 3.3. Variables

- Variable uno: Gestión del talento humano
- Tipo: categórica ordinal Dimensiones:



- Interna
- Externa
  
- Variable dos: Calidad de cuidado
- Tipo: categórica ordinal Dimensiones:
- Técnico científico
- Funcional
- Humana

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de Investigación**

El método de investigación utilizado fue el método científico, ya que se fundamentó en la observación directa y aplicación de conocimientos y teorías validadas científicamente al determinar la relación entre el método de gestión del talento humano y la calidad de cuidado del profesional de enfermería. Posteriormente se utilizó como métodos específicos, los métodos: descriptivo, el cual buscó identificar el nivel de gestión de talento humano y el nivel de la calidad de cuidado del profesional de enfermería, e inductivo pues en base a lo hallado se buscó establecer la relación existente (64) (65).

#### **4.2. Tipo de investigación**

Esta investigación corresponde al tipo básico prospectivo, por ser un estudio donde se buscó obtener, recopilar y relacionar información sobre la gestión del talento humano y la calidad de cuidado de un grupo activo como los profesionales de enfermería, dentro del contexto hospitalario (64) (65).

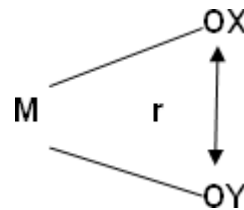
#### **4.3. Nivel de Investigación**

Fue correlacional, pues se buscó establecer y determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y la calidad de cuidado presente en el actuar de los profesionales que laboran en el departamento de enfermería (64) (65).

#### 4.4. Diseño de la Investigación

El diseño que se aplicó fue el diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, pues se caracterizó la gestión de talento humano y la calidad de cuidado, para luego establecer el tipo de relación entre estas variables y de corte transversal por que los instrumentos y el estudio en sí, se desarrolló en un solo momento tomando como periodo de ejecución los meses de enero y febrero del año 2020, en el Hospital Pampas (64) (65).

El esquema del diseño fue el siguiente:



Donde:

M = Es la muestra a utilizar (Profesionales de enfermería que laboran en el Hospital de Pampas).

OX = Observación realizada en la variable uno (Gestión del talento humano)

OY = Observación realizada en la variable dos (Calidad de cuidado)

r = Correlación existente.

#### 4.5. Población y muestra

La población estuvo conformada por 50 profesionales de enfermería que laboraron bajo distintas modalidades: contratados MINSA N° 276, contrato administrativo de servicios (CAS), servicios no personales (SNP) y profesionales

nombrados, que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos para el desarrollo de esta investigación y que se desempeñaron en las diversas unidades productoras de servicio del Hospital de Pampas durante el año 2020.

El muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple puesto que se realizó la selección de los participantes según las características de la investigación y los criterios de inclusión (64). De igual forma se estableció el nivel de confiabilidad en un 95%, al aplicar la siguiente formula:

n: Muestra (?)

Z: Nivel de confianza (1.96) p: Probabilidad de éxito (0.5)

q: Probabilidad de fracaso (0.5) E: Nivel de error (0.05)

N: Población (50)

$$n = \frac{(Z^2 \cdot pq \cdot N)}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot pq}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(50)}{(0.05)^2(50 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

Donde la muestra del presente estudio, estuvo compuesta por 44 profesionales de enfermería que laboraban en el Hospital de Pampas en el año 2020. Los cuales estuvieron incluidos en el estudio, en base al cumplimiento de los criterios de inclusión:

### **Criterios de inclusión**

- Profesionales de enfermería con tiempo de labor mayor a tres meses en la institución.

- Profesionales de enfermería nombrados y contratados por cualquier modalidad (D.L. 276, CAS, SNP).
- Profesionales de enfermería que no cuentan con proceso administrativo disciplinario vigente.

#### **Criterios de exclusión**

- Profesionales de enfermería con tiempo de labor menor a tres meses.
- Profesionales de enfermería que cuentan con proceso administrativo disciplinario vigente.
- Profesionales de enfermería que se encontraban de licencia o vacaciones.

#### **4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Esta investigación hizo uso de dos técnicas: la encuesta y la observación directa con sus respectivos instrumentos.

La primera técnica que se empleó fue la encuesta, la cual sirvió para la medición de la variable gestión del talento del talento, con el instrumento de recolección propuesto por Chiavenato I. (1), denominado “Cuestionario de gestión del talento humano” (Anexo N°04), el cual tuvo como finalidad, medir el nivel de gestión de talento humano existente en el departamento de enfermería del Hospital de Pampas en dos dimensiones (Interna y externa). Dicho cuestionario, fue formulado por Chiavenato, el cual constó de 21 preguntas estructuradas de acuerdo a cada indicador, donde las respuestas son politómicas (también conocido como de opción múltiple, distribuyéndose en 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3=

A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre). Este instrumento fue sometido a prueba de validez y confiabilidad, obteniéndose un alpha de crombach de 0,859, tras

la aplicación de la prueba piloto, donde se aplicó el instrumento a un grupo de 10 profesionales de enfermería, los cuales no fueron integrados como muestra del presente estudio, dichos resultados fueron subidos y registrados en el programa SPSS v.23, donde se procesó y analizó (Anexo N° 08).

La totalización del resultado, sirvió para la clasificación mediante el siguiente baremo de puntuación:

| Puntuación obtenida | Niveles valorativos |
|---------------------|---------------------|
| 71 a 105            | Eficiente gestión   |
| 36 a 70             | Regular gestión     |
| 1 a 35              | Deficiente gestión  |

Fuente: Chiavenato A. Administración de recursos humanos, 2002.

Como segunda técnica se empleó la observación directa, con su instrumento, “Ficha de observación de la calidad de cuidado de enfermería” (Anexo N°05), esta ficha de observación estructurada, es un instrumento utilizado en diversas investigaciones, el cual fue adaptado por Rondón A. y Salazar D. (Venezuela, 2010), cuya finalidad es evaluar la calidad de cuidado del profesional de enfermería. Este instrumento también fue sometido a prueba de confiabilidad mediante Alpha de Crombach de 0,810, tras la aplicación de la prueba piloto, donde se aplicó el instrumento a un grupo de 10 profesionales de enfermería, los cuales no fueron integrados como muestra del presente estudio, dichos resultados fueron subidos y registrados en el programa SPSS v.23, donde se procesó y analizó (Anexo N° 08). Este instrumento consto de dos partes, siendo la primera conformada por los datos generales, y la segunda por 36 preguntas distribuidas en tres dimensiones (Funcional, humana y técnico científico) y sus respectivos indicadores (Puntualidad, Trato humanizado, comunicación asertiva y organización del plan y cuidados

estandarizados). Con respuestas dicotómicas valoradas en SI =1 punto, y NO = 0 puntos, siendo las puntuaciones clasificadas de cada indicador, como se muestra:

| <b>Indicador</b>  | <b>Puntaje</b> | <b>Nivel de valoración</b> |
|---|----------------|----------------------------|
| Puntualidad en la atención                                    | 1 a 2 puntos   | Deficiente calidad         |
|   | 3 a 5 puntos   | Excelente calidad          |
| Trato humano  | 1 a 4 puntos   | Deficiente calidad         |
|   | 5 a 7 puntos   | Regular calidad            |
|   | 8 a 10 puntos  | Excelente calidad          |
| Comunicación asertiva   | 1 a 4 puntos   | Deficiente calidad         |
|   | 5 a 7 puntos   | Regular calidad            |
|   | 8 a 10 puntos  | Excelente calidad          |
| Organización del plan y cuidados estandarizados de enfermería | 1 a 4 puntos   | Deficiente calidad         |
|   | 5 a 7 puntos   | Regular calidad            |
|   | 8 a 11 puntos  | Excelente calidad          |

Fuente: Rondón A. y Salazar D. Calidad de atención del profesional de enfermería, 2010.

Por lo que el baremo de los niveles de la calidad del cuidado de enfermería es como sigue a continuación:

| Puntuación obtenida | Niveles valorativos |
|---------------------|---------------------|
| 25 a 36             | Excelente calidad   |
| 13 a 24             | Regular calidad     |
| 1 a 12              | Deficiente calidad  |

Fuente: Rondón A. y Salazar D. Calidad de atención del profesional de enfermería, 2010.

#### **4.7. Procedimiento de recolección de datos**

Se inició con el trámite documentario el 02 de enero del 2020, donde se solicitó el permiso respectivo para la aplicación de instrumentos de investigación en la muestra prevista, el cual, bajo coordinación y comunicación efectiva, fue otorgado por la dirección del hospital de Pampas y la unidad de capacitación, docencia e investigación el 10 de febrero del 2020 (Anexo N° 07).

Una vez recabada la autorización respectiva, se procedió a realizar la reunión programada con la jefatura y los miembros del departamento de enfermería con un tiempo de duración de 45 minutos, para la presentación, autorización y colaboración en el proceso de aplicación de los instrumentos de investigación a los profesionales de las diversas unidades productoras de servicio, con la firma previa del consentimiento informado por parte de los profesionales (Anexo N° 06).

Posteriormente se procedió a administrar a cada uno de los profesionales de enfermería el cuestionario de gestión del talento humano (Anexo N° 04), seguido de una explicación general al momento de leer los instrumentos, se les brindó 15 minutos para que contesten y desarrollen el cuestionario.

Después de que los profesionales culminaron y entregaron el cuestionario, se les asignó la codificación con la que fueron identificados dentro del proceso de la investigación, dicho código fue de conocimiento único y exclusivamente de la investigadora, y está registrado en el padrón de profesionales que fue otorgado por la jefa de enfermeras.

Posteriormente se procedió a aplicar la ficha de observación de la calidad de cuidado (Anexo N° 05), cuando los profesionales se encontraban laborando en sus servicios, brindando atención directa a los usuarios externos, en los servicios de



emergencia, Hospitalización (cirugía, medicina, pediatría, neonatología) y consultorios externos. Así mismo se llevó a cabo una aplicación de condición especial (en cuanto al momento) en las áreas críticas, es así que en el caso de Trauma shock se aplicó durante la administración de cuidados a pacientes con permanencia mayor a 1 hora en el servicio o en estado de observación, de igual forma en el servicio de Centro quirúrgico se aplicó la ficha de observación, durante el preoperatorio (periodo inmediato al ingreso a sala) y en otros en el postoperatorio inmediato (periodo de recuperación post anestésica).

La encargada de la aplicación de la ficha fue la tesista investigadora de forma incógnita, la cual se limitó solo a llenar los ítems según la observación del cumplimiento de las actividades y procedimientos generales del servicio y sin hacer ningún tipo de comentario o sugerencia al profesional, tratando en todo momento de pasar por desapercibido. Cabe mencionar que el tiempo de aplicación promedio de la ficha se realizó durante 45 minutos, por ser el tiempo protocolizado de atención individualizada a los usuarios externos (66).

Una vez aplicados los instrumentos a la totalidad de los profesionales que componen la muestra de estudio, se procedió a ordenar según la codificación asignada en el padrón, donde luego se procedió a tabular los datos.

Para la tabulación de datos se utilizó el paloteo y cálculo de los resultados de los instrumentos aplicados a cada profesional, los cuales se vaciaron a una base de datos en el programa estadístico posteriormente descrito.

#### **4.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Se llegó a hacer uso del programa estadístico SPSS versión 23.0, para el registro, procesamiento y análisis de datos, de donde se obtuvo las tablas de distribución y gráficos de frecuencias.

De igual forma al tipificar ambas variables como categóricas, se utilizó la prueba estadística del Chi<sup>2</sup> de independencia (para determinar si existe correlación o independencia, tanto para la gestión de talento humano, así como para la calidad de cuidado) y para verificar el grado de correlación entre ambas variables se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

#### **4.9. Aspectos éticos de la investigación**

Para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta a los artículos 19°, 20° y 21° del Reglamento de investigación y al Reglamento del comité de ética de investigación de la UPLA (Resolución N° 1751-2019-CU-VRINV), considerándose el artículo 7° donde se establecen los principios que rigen la actividad investigativa siendo los siguientes: Protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socioculturales, consentimiento informado y expreso, beneficencia y no maleficencia, protección al medio ambiente y el respeto a la biodiversidad, responsabilidad y veracidad.

De igual forma se consideró el Código de ética para la investigación científica en su artículo 4° donde se establecen los principios que rigen la actividad investigadora y el artículo 5° que establece las normas de comportamiento de quienes investigan.

Es así que en base a lo estipulado en la normativa antes descrita, se solicitó bajo trámite documentario el permiso para la aplicación de los instrumentos de investigación a la dirección ejecutiva del Hospital de Pampas y la unidad de capacitación, docencia e investigación.

Durante todo el proceso existió coordinación y comunicación efectiva, con la jefatura y los miembros del departamento de enfermería, donde cada profesional brindó su autorización y colaboración en la investigación, con la firma previa del consentimiento informado.

De igual manera, se utilizó la codificación asignada a las encuestas de cada profesional para salvaguardar el anonimato de los participantes, así como la mínima exposición de información e identidad de los participantes.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de resultados

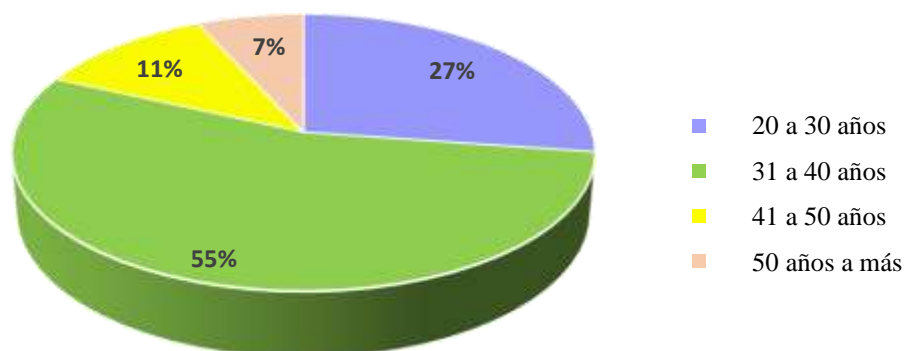
Se presenta a continuación los siguientes resultados correspondientes a los profesionales de enfermería que participaron en la presente investigación.

**Tabla 1 Frecuencia de las edades de los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas -2020**

| Edad          | Frecuencia | %          |
|---------------|------------|------------|
| 20 a 30 años  | 12         | 27         |
| 31 a 40 años  | 24         | 55         |
| 41 a 50 años  | 5          | 11         |
| 50 a más años | 3          | 7          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>44</b>  | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario de gestión del talento humano

**Figura 1 Distribución porcentual de las edades de los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas - 2020**



Fuente: Cuestionario de gestión del talento humano

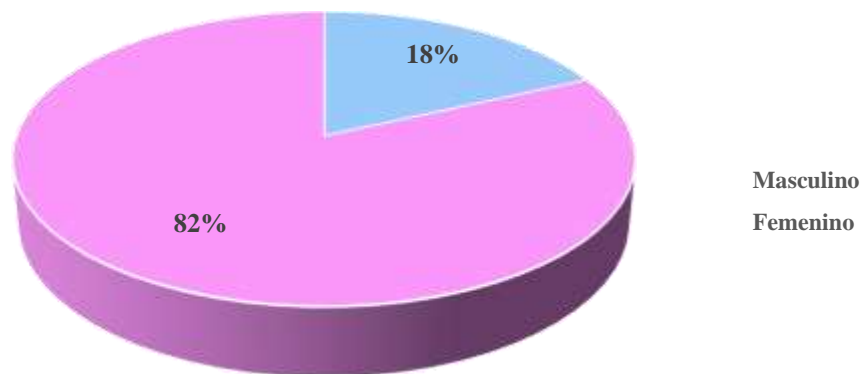
Observamos que el 55% de los profesionales tiene de 31 a 40 años, el 27% de 20 a 30 años, el 11% de 41 a 50 años y el 7% de 50 a más años.

**Tabla 2 Frecuencia de género de los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas -2020**

| <b>Género</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>%</b>   |
|---------------|-------------------|------------|
| Masculino     | 8                 | 18         |
| Femenino      | 36                | 82         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>44</b>         | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario de gestión del talento humano

**Figura 2 Distribución porcentual del género de los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas 2020**



Fuente: Cuestionario de gestión del talento humano

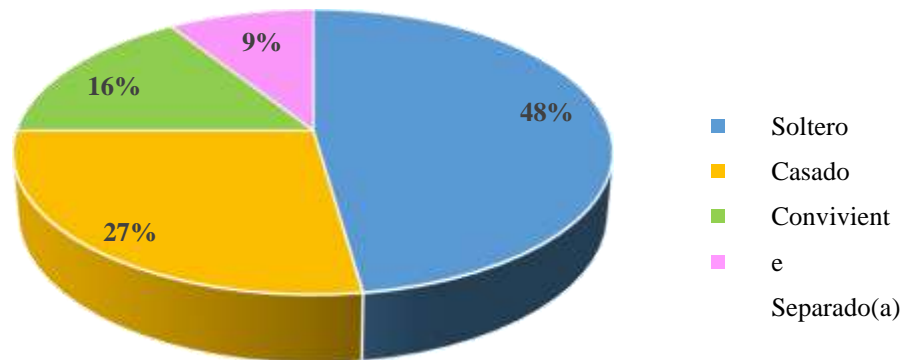
Observamos en la figura 2, el 82% de los profesionales de enfermería son de género femenino, mientras que solo el 18% es de género masculino, lo cual indica que existe población profesional femenina en mayor cantidad.

**Tabla 3 Frecuencia de estado civil de los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas -2020**

| <b>Estado civil</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>%</b>   |
|---------------------|-------------------|------------|
| Soltero             | 21                | 48         |
| Casado              | 12                | 27         |
| Conviviente         | 7                 | 16         |
| Separado(a)         | 4                 | 9          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>44</b>         | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario de gestión del talento humano

**Figura 3 Distribución porcentual de estado civil de los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas -2020**



Fuente: Cuestionario de gestión del talento humano

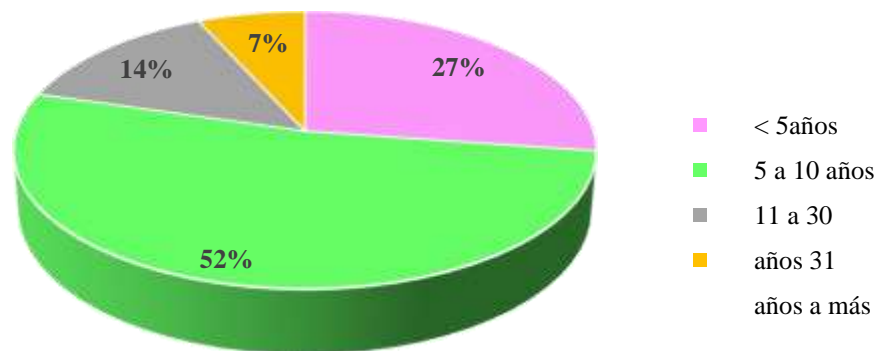
En cuanto al estado civil de los profesionales de enfermería, el 48% es soltero, el 27% es casado, el 16% es conviviente y el 9% es separado.

**Tabla 4 Frecuencia del tiempo que vienen laborando los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas -2020**

| <b>Tiempo</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>%</b>   |
|---------------|-------------------|------------|
| < 5 años      | 12                | 27         |
| 5 a 10 años   | 23                | 52         |
| 11 a 30 años  | 6                 | 14         |
| 31 años a más | 3                 | 7          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>44</b>         | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario de gestión del talento humano

**Figura 4 Distribución porcentual del tiempo que vienen laborando los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas -2020**



Fuente: Cuestionario de gestión del talento humano

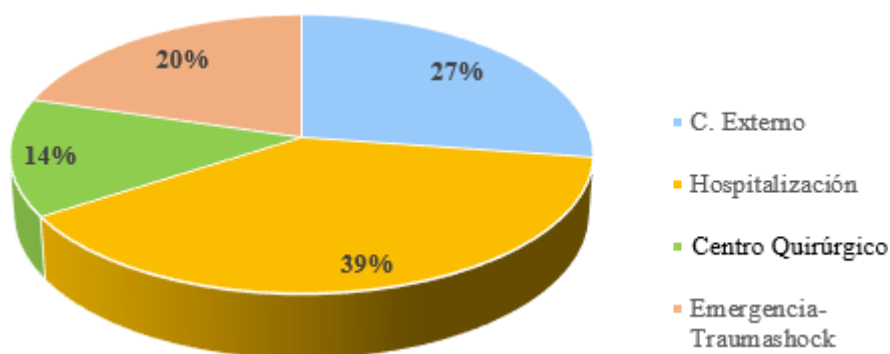
En cuanto al tiempo que vienen laborando los profesionales de enfermería, el 52% viene trabajando de 5 a 10 años, el 27% menos de 5 años, el 14% de 11 a 30 años, mientras que el 7% de 31 años a más.

**Tabla 5 Distribución del profesional de enfermería según unidad productora de servicio del Hospital de Pampas -2020**

| <b>Tiempo</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>%</b>   |
|------------------------|-------------------|------------|
| C. Externo             | 12                | 27         |
| Hospitalización        | 17                | 39         |
| Centro Quirúrgico      | 6                 | 14         |
| Emergencia-Traumashock | 9                 | 20         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>44</b>         | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario de gestión del talento humano

**Figura 5 Distribución porcentual del profesional de enfermería según unidad productora de servicio del Hospital de Pampas -2020**



Fuente: Cuestionario de gestión del talento humano

Tal como se muestra en la figura 5, en cuanto a la unidad productora de servicios donde trabajan los profesionales de enfermería, se observa que el 39% labora en hospitalización, el 27% en consultorios externos, el 20% en emergencia y traumashock y el 14% en centro quirúrgico.



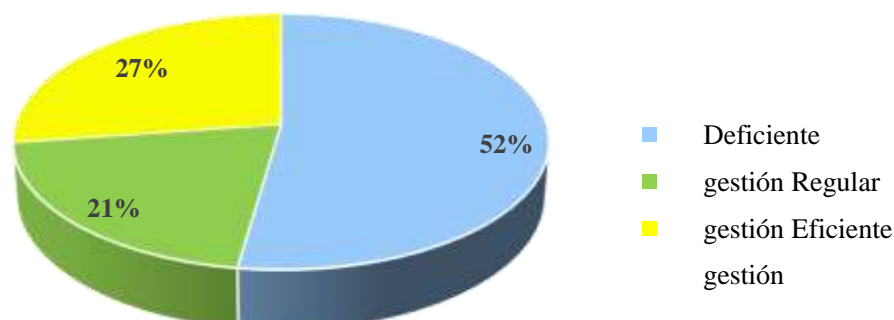
- **Gestión de talento humano**

**Tabla 6 Nivel de gestión de talento humano percibido por el profesional de enfermería del Hospital de Pampas -2020**

| <b>Nivel de gestión del talento humano</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>%</b>   |
|--|-------------------|------------|
| Deficiente gestión                         | 23                | 52         |
| Regular gestión                            | 9                 | 21         |
| Eficiente gestión                          | 12                | 27         |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>44</b>         | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario de gestión del talento humano

**Figura 6 Porcentaje del nivel de gestión de talento humano percibido por el profesional de enfermería del Hospital de Pampas -2020**



Fuente: Cuestionario de gestión del talento humano

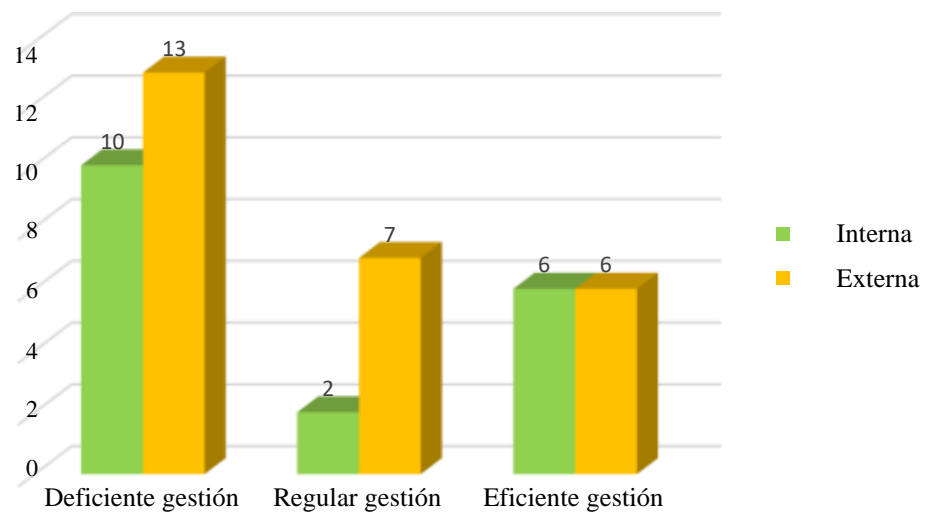
En cuanto al nivel de gestión de talento humano el 52% de los profesionales percibe un nivel deficiente de gestión, el 27% con eficiente gestión y 21% una regular gestión del talento humano.

**Tabla 7 Nivel de gestión de talento humano según dimensiones  
evidenciado en el profesional de enfermería del Hospital de Pampas -  
2020**

| Nivel de gestión del<br>talento humano | Dimensión |           |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
|  | Interna   |           | Externa   |           |
|  | Nº        | %         | Nº        | %         |
| Deficiente gestión                     | 10        | 23        | 13        | 30        |
| Regular gestión                        | 2         | 5         | 7         | 16        |
| Eficiente gestión                      | 6         | 14        | 6         | 14        |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>18</b> | <b>41</b> | <b>26</b> | <b>59</b> |

Fuente: Cuestionario de gestión del talento humano

**Figura 7 Frecuencia del nivel de gestión de talento humano según  
dimensiones en el profesional de enfermería del Hospital de Pampas -  
2020**



Fuente: Cuestionario de gestión del talento humano

En la figura 7, se muestra el nivel de gestión del talento humano según dimensiones, donde el nivel de deficiente gestión presenta una frecuencia de 13 en la dimensión externa y 10 en la dimensión interna, mientras que la menor frecuencia está en el nivel de regular gestión, siendo 7 para la dimensión externa y 2 a la dimensión interna.

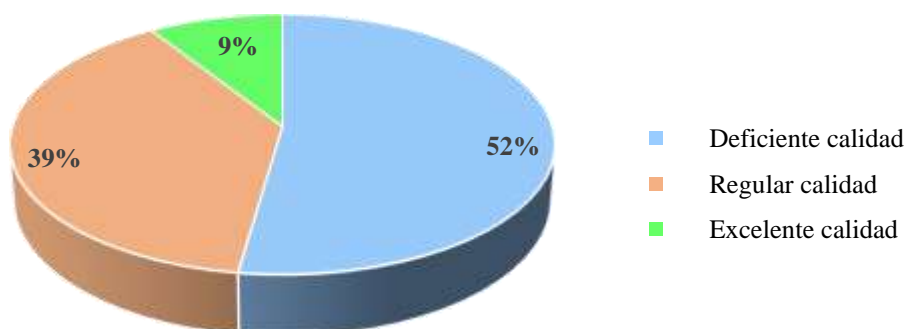
- **Calidad de cuidado de enfermería**

**Tabla 8 Nivel de calidad de cuidado de enfermería evaluado en el profesional de enfermería del Hospital de Pampas -2020**

| <b>Nivel de calidad de cuidado de enfermería</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>%</b>   |
|--|-------------------|------------|
| Deficiente calidad                               | 23                | 52         |
| Regular calidad                                  | 17                | 39         |
| Excelente calidad                                | 4                 | 9          |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>44</b>         | <b>100</b> |

Fuente: Ficha de observación de la calidad de cuidado de enfermería

**Figura 8 Porcentaje del nivel de calidad de cuidado de enfermería evaluado en el profesional de enfermería del Hospital de Pampas -2020**



Fuente: Ficha de observación de la calidad de cuidado de enfermería

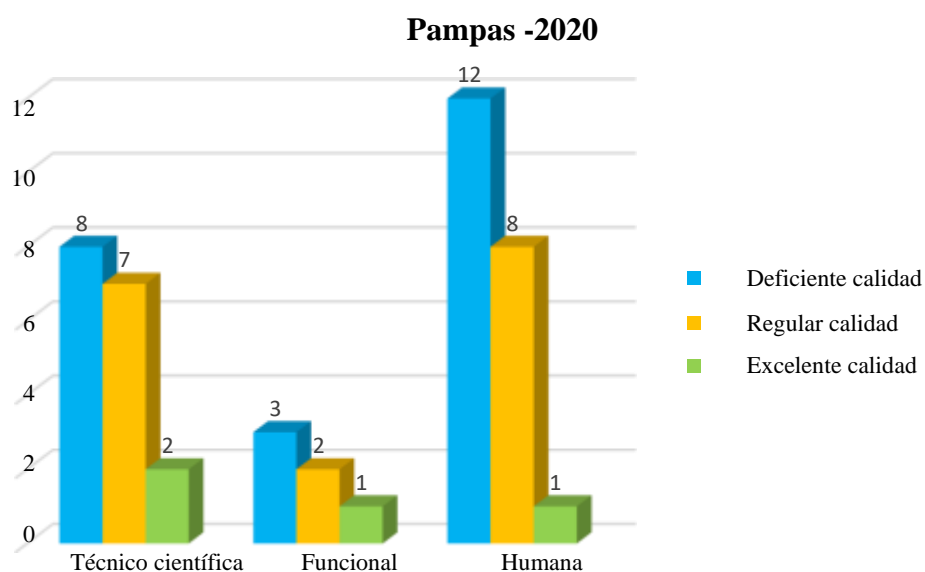
En cuanto al nivel de calidad de cuidado de enfermería evaluado en el profesional de enfermería, el 52% de profesionales poseen una deficiente calidad, el 39% regular calidad y el 9% excelente calidad.

**Tabla 9 Nivel de calidad de cuidado de enfermería según dimensiones evaluado en los profesionales del Hospital de Pampas -2020**

| Nivel de calidad de cuidado de enfermería | Dimensión          |           |           |           |           |           |
|---|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|   | Técnico científica |           | Funcional |           | Humana    |           |
|   | Nº                 | %         | Nº        | %         | Nº        | %         |
| Deficiente calidad                        | 8                  | 18        | 3         | 7         | 12        | 27        |
| Regular calidad                           | 7                  | 16        | 2         | 5         | 8         | 18        |
| Excelente calidad                         | 2                  | 5         | 1         | 2         | 1         | 2         |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>17</b>          | <b>39</b> | <b>6</b>  | <b>14</b> | <b>21</b> | <b>48</b> |

Fuente: Ficha de observación de la calidad de cuidado de enfermería

**Figura 9 Porcentaje del nivel de calidad de cuidado de enfermería según dimensiones evaluado en los profesionales del Hospital de**



Fuente: Ficha de observación de la calidad de cuidado de enfermería

Observamos el nivel de calidad de cuidado de enfermería según dimensiones, donde la mayor frecuencia se encuentra en la dimensión humana, siendo 12 de nivel de deficiente calidad, 8 de regular calidad y 1 de excelente calidad.

## 5.2. Contrastación de hipótesis

### 5.2.1. Contrastación de hipótesis general

Al contrastar la hipótesis general, se hizo uso de la prueba estadística de Chi cuadrado y la correlación de Spearman para verificar la relación y dependencia estadística entre la gestión de talento humano y la calidad de cuidado de enfermería, al 0,05 de significancia, siendo:

**Hi:** La relación entre la gestión del talento humano y la calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital de Pampas – 2020, es directa y significativa.

**Ho:** La relación entre la gestión del talento humano y la calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital de Pampas – 2020, no es directa ni significativa.

**Tabla 10 Resumen de procesamiento de casos**

|  | Casos   |        |          |      |       |        |
|--|---------|--------|----------|------|-------|--------|
|  | Válidos |        | Perdidos |      | Total |        |
|  | N       | %      | N        | %    | N     | %      |
| Gestión de talento humano vs. Calidad de cuidado de enfermería | 44      | 100,0% | 0        | 0,0% | 44    | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia en programa SPSS

**Tabla 11 Tabla de contingencia de la gestión de talento humano frente a la calidad de cuidado de enfermería**

| Nivel de calidad de cuidado de enfermería | Gestión de talento humano |              |                 |              |                   |              |
|---|---------------------------|--------------|-----------------|--------------|-------------------|--------------|
|   | Deficiente gestión        |              | Regular gestión |              | Eficiente gestión |              |
|   | Nº                        | %            | Nº              | %            | Nº                | %            |
| Deficiente calidad                        | 19                        | 43.2%        | 4               | 9.1%         | 0                 | 0%           |
| Regular calidad                           | 4                         | 9.1%         | 5               | 11.4%        | 8                 | 18.2%        |
| Excelente calidad                         | 0                         | 0%           | 0               | 0%           | 4                 | 9.1%         |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>23</b>                 | <b>52.3%</b> | <b>9</b>        | <b>20.5%</b> | <b>12</b>         | <b>27.3%</b> |

Fuente: Elaboración propia en programa SPSS

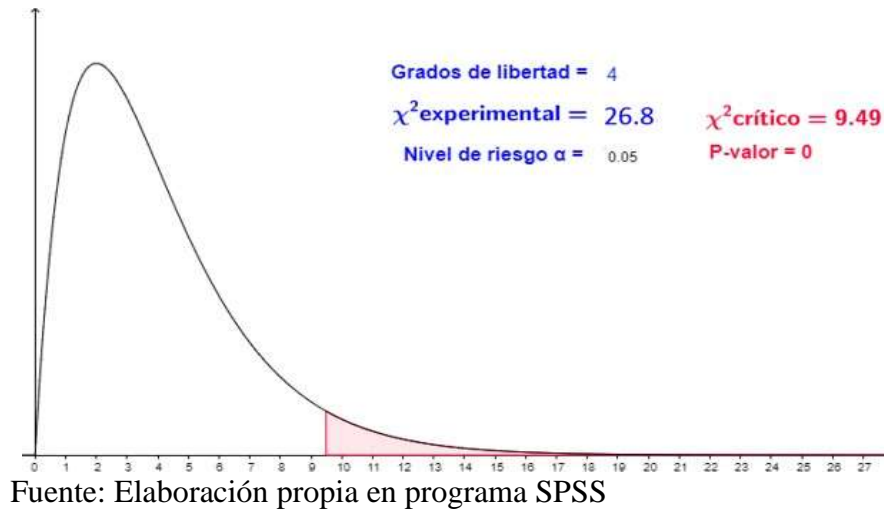
**Tabla 12 Prueba de Chi cuadrado para identificación de dependencia estadística entre la gestión de talento humano y la calidad de cuidado de enfermería**

|                              | Valor   | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado                 | 26,888a | 4  | ,000                        |
| Razón de verosimilitudes     | 32,461  | 4  | ,000                        |
| Asociación lineal por lineal | 23,627  | 1  | ,000                        |
| N de casos válidos           | 44      |    |                             |

a. 6 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,82.

Fuente: Elaboración propia en programa SPSS

**Figura 10 Dependencia estadística para distribución normal entre la gestión del talento humano y la calidad de cuidado del profesional de enfermería**

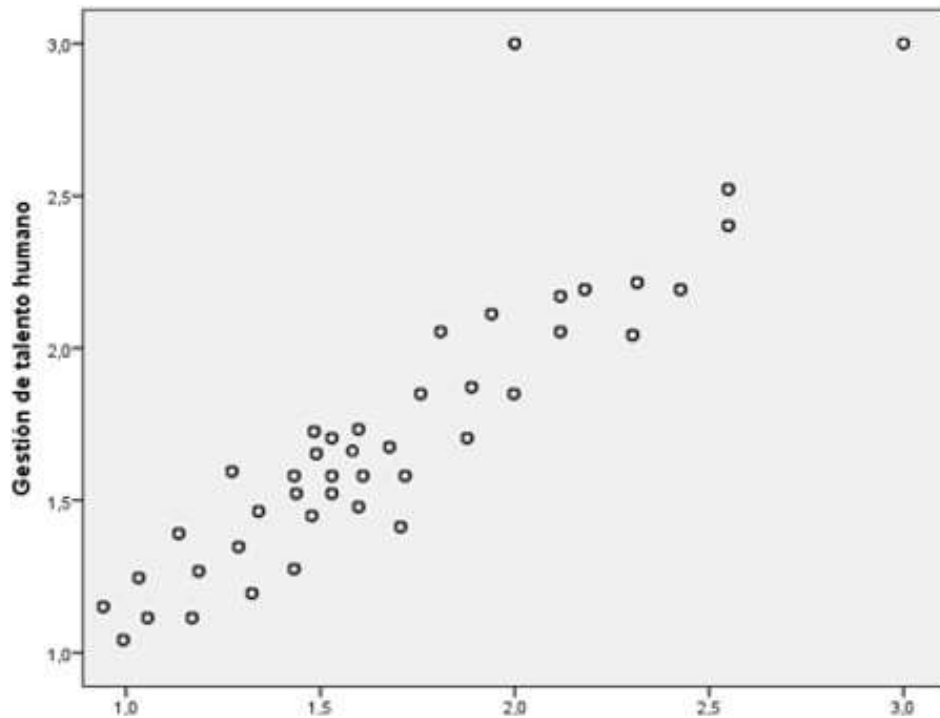


**Tabla 13 Prueba de tipo de correlación por estadístico de prueba de coeficiente de correlación de Spearman**

|   |                         | Gestión de talento humano | Calidad de cuidado de enfermería |
|---|-------------------------|---------------------------|----------------------------------|
| <b>Gestión de talento humano</b>        | Correlación de Spearman | 1                         | ,741**                           |
|   | Sig. (bilateral)        |                           | ,000                             |
|   | N                       | 44                        | 44                               |
| <b>Calidad de cuidado de enfermería</b> | Correlación de Spearman | ,741**                    | 1                                |
|   | Sig. (bilateral)        | ,000                      |                                  |
|   | N                       | 44                        | 44                               |

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

**Figura 11** Dispersión de puntos entre la gestión del talento humano y la calidad del cuidado de enfermería de los profesionales del Hospital de Pampas



Fuente: Elaboración propia en programa SPSS.

### **Conclusión estadística:**

Como se observa en las tablas 10 y 11, en cuanto al talento humano frente a la calidad de cuidado, 19 profesionales de enfermería, expresan un 43.2% del total de casos válidos, demostrando poseer un nivel deficiente de gestión de talento humano, así como un deficiente nivel de calidad del cuidado de enfermería.

Esta relación existente, fue puesta a prueba mediante el estadísticos  $\chi^2$ , expresándose la tabla 12 y la figura 10, donde el valor del estadístico de prueba (26,888) es considerablemente mayor que el valor crítico de tabla (9,49), así mismo Sig. (Valor crítico observado) es  $0,000 < 0,05$ , a un nivel de confianza de 95%.

De igual manera al determinar el tipo de relación, en la tabla 13 se obtuvo un Coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo un  $r=,741$  y un nivel de



significancia  $0,00 < 0,05$ ; al igual que en la figura 11, el cual muestra una dirección ascendente y positiva, por lo que se determina una relación directamente proporcional, directa y fuerte.

Por lo expuesto líneas arriba, rechazamos la hipótesis nula y se procede a aceptar la hipótesis general, es decir qué; la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital de Pampas – 2020, es directa y significativa, lo cual establece que a mayor nivel de gestión de talento humano es mayor la calidad de cuidado de enfermería de los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas.

### 5.2.2. Contrastación de hipótesis específica 1

Se estableció las siguientes hipótesis estadísticas:

**H<sub>1</sub>:** El nivel de gestión del talento humano en el departamento de enfermería del Hospital de Pampas, es deficiente.

**H<sub>0</sub>:** El nivel de gestión del talento humano en el departamento de enfermería del Hospital de Pampas, no es deficiente.

**Tabla 14 Prueba de hipótesis específica 1 mediante prueba de Chi cuadrado**

| <b>Gestión de talento humano</b> |                     |
|----------------------------------|---------------------|
| Chi-cuadrado                     | 19,062 <sup>a</sup> |
| G1                               | 5                   |
| Sig. asintótica                  | 0,00                |

Fuente: Elaboración propia

### Conclusión estadística:

Al hallar un valor de Chi Cuadrado (19,062), el cual es mayor que el valor crítico de tabla 3,645, de igual forma la significante asintótica 0,00 es menor a 0,05, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ), aceptándose la hipótesis específica 1, la cual refiere que el nivel de gestión del talento humano en el departamento de enfermería del Hospital de Pampas, es deficiente.

### 5.2.3. Contrastación de hipótesis específica 2

Se estableció las siguientes hipótesis estadísticas:

**H<sub>2</sub>:** El nivel de la calidad de cuidado de los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas, es deficiente.

**H<sub>0</sub>:** El nivel de la calidad de cuidado de los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas, no es deficiente.

**Tabla 15 Prueba de hipótesis específica 2 mediante prueba de Chi cuadrado**

| Calidad de cuidado |                     |
|--------------------|---------------------|
| Chi-cuadrado       | 14,017 <sup>a</sup> |
| G1                 | 2                   |
| Sig. asintótica    | 0,00                |

Fuente: Elaboración propia

### Conclusión estadística:

Al hallarse un valor de Chi Cuadrado (14,017), el cual es mayor que el valor crítico de tabla 4,756, de igual forma la significante asintótica 0,00 es menor a 0,05, por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ), aceptándose la hipótesis específica 2, la cual refiere que el nivel de la calidad de cuidado de los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas, es deficiente.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Desde hace tiempo hasta la actualidad, no se ha tomado mucho en cuenta a la gestión del talento humano, pues el sistema de gestión es pura y netamente mecanicista, originando el decaimiento de la calidad de cuidado de enfermería, durante el momento en el cual los profesionales de enfermería brindan un servicio o una prestación y consecuentemente generan insatisfacción en el usuario externo e interno.

Es así que esta investigación se llevó a cabo en base al estudio de dos variables importantes, la gestión del talento humano y la calidad de cuidado de enfermería de los profesionales de enfermería del Hospital Pampas.

En el presente estudio, con respecto al objetivo general de determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital de Pampas, se identificó un nivel deficiente de gestión de talento humano y un nivel de deficiente calidad en el 43.2% de profesionales de enfermería, un nivel regular de gestión de talento humano y calidad de cuidado en un 11.4%, y un nivel eficiente de ambas variables en un 9.1% como se muestra en la tabla 11, así mismo al aplicar los estadísticos de prueba se obtuvo un  $\text{Chi}^2 = 26,888$  con una significancia ,000 tal como se denota en la tabla 12, así mismo para determinar el tipo de relación, en la tabla 13 se obtuvo un Coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo un  $r = ,741$  y un nivel de significancia  $0,00 < 0,05$ ; al igual que en la figura 11, el cual muestra una dirección ascendente y positiva, a un nivel de confianza de 95% y una significancia de ,000, por lo que se determina una relación de tipo directa y significativa. Estos resultados concuerdan con lo hallado por Montoya E. quien obtiene un  $\text{Chi}^2 = 74,00$  a un nivel de confianza de 95%, estableciendo que la adecuada gestión del talento humano si mejora la calidad de servicio (17), de igual manera, Hani I. et al, hallaron que un 71% de trabajadores

revelaron un alto nivel de gestión del talento y calidad de servicio evidenciados en una alta satisfacción de los beneficiarios, obteniendo un coeficiente de correlación  $r = 0.939$  y un  $p$  valor  $\leq 0.05$ , estableciendo que existen correlaciones estadísticas positivamente fuertes y significativas, asociándolas incluso de forma positiva con la satisfacción de los usuarios externos como tercera variable (11), así mismo Rubio E., determinó un coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0,643$  y un  $p$  valor es  $= 0,002 < 0,005$ , estableciendo que existe relación significativa entre las variables gestión de talento humano y calidad de servicio (22), al igual que Urquía A., quien obtuvo un  $r = 0,978$  y un  $p$ -valor  $= 0,000 < 0,01$ , concluyendo que la gestión de talento humano mantiene una relación directa y significativa con la calidad de servicio (26).

Sin embargo, autores como Reynoso M., (18) y Sevilla R (20), a diferencia de esta investigación correlacional realizaron estudios de nivel experimental o cuasi experimental donde no solo establecieron una relación de influencia de la gestión del talento sobre la calidad, mediante planes de intervención, de gestión por competencias o auditorias, sino que también verificaron los efectos de la gestión de talento humano mediante estas estrategias los cuales propician de forma significativa el aseguramiento de la calidad.

Estos datos demuestran que la gestión del talento humano está relacionado a la calidad de cuidado que brindan los profesionales de enfermería, influyendo de forma positiva, dando a entender que si se mejora el nivel de gestión del talento humano se mejora el nivel de la calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital Pampas, otorgando una posibilidad a los gestores de mejorar y satisfacer al usuario externo e interno.

Con respecto a lo identificado en la contratación de la hipótesis específica 1, la cual refiere que el nivel de gestión del talento humano en el departamento de enfermería del Hospital de Pampas, se identificó un 52% de profesionales con nivel deficiente de gestión como se observa en la tabla 6, este resultado que coincide con el estudio de Montoya E. quien halló que el 68% de trabajadores percibe un nivel deficiente de gestión de talento humano (17), y con el de Enríquez E., el cual encontró un 77% de gestión deficiente de talento humano (21).

Por otro lado, Reynoso M., identificó que no se contaba con un modelo de gestión por competencias del talento humano, la cual era aparentemente mecanicista, concluyendo a su vez que esta gestión era deficiente e inadecuada (18), pero difiere con lo hallado por Urquía A., quien halló como resultado un nivel eficiente de gestión de talento humano en un 76% de trabajadores (26)., por lo que se concluye que la gestión de talento humano difiere de nivel según el modelo de gestión que se aplique en cada institución.

Por otro lado, Ascencio C, el cual identificó una gestión regular en un 67% (25), no generó más luces sobre el tema, pues solo tomo en cuenta a la gestión del talento humano contrastándolo con el desempeño de los profesionales al sin tomar en cuenta en gran medida a la calidad, al igual que Palacios E. y Ortiz M., (24).

Estos resultados demuestran que el nivel de gestión de talento humano aplicado en los profesionales depende en gran medida del modelo de gestión que se adopte y ejecute en una institución, por lo que el actual modelo de gestión mecanicista que se desarrolla en el departamento de enfermería, no brinda una percepción positiva a los profesionales que conforman el departamento de enfermería.

Al identificar el resultado tras la contratación de la hipótesis específica 2, la cual refiere que el nivel de la calidad de cuidado de los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas, es deficiente en un 52% de los profesionales evaluados, demostrando coincidencia con lo encontrado por Montoya E. quien halló que el 72% de los encuestados muestran una deficiente calidad de servicio (17), al igual que Molina G., et al, quienes también identifican que el nivel de cuidado es deficiente, pero la asocian en su mayor parte a las condiciones laborales insatisfactorias para el personal vinculado a trabajos de salud pública (19), enfatizando en la limitación para la formación y capacitación de los profesionales, mas no lo relaciona con la gestión de talento humano en general. Por otro lado, difieren con lo encontrado por Urquía A., quien en su investigación halló un nivel excelente de calidad de servicio en un 64%, (26).

Estos resultados nos exponen que, la calidad de cuidado va de la mano con la dimensión humana y con la formación profesional del enfermero(a), a nivel de las instituciones prestadoras de salud, los cuales incluso en el trayecto laboral y a medida que pasan los años van perfeccionándose y mejorando cada vez más, siempre en cuando estén bajo una gestión adecuada que potencialice cada vez más al talento humano.

El estudio llegó a determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital de Pampas – 2020, sin embargo se hallaron algunas limitaciones durante la investigación, que dificultaron hasta cierto punto la obtención de resultados con mayor objetividad, como por ejemplo: el uso de la técnica de observación donde se verificó la modificación de algunos comportamientos y actitudes (nerviosismo y temor) de algunos profesionales contratados que buscaban cierta aprobación, tendiendo a responder los reactivos del cuestionario de gestión de talento humano, a manera de mostrarse de una forma aceptable para ganar aprobación de la jefatura inmediata.

Otra limitante estuvo compuesta por el instrumento de medición de gestión del talento humano (el cual fue elaborado en lengua portuguesa por Chiavenato I.), cuya traducción se asumió como tal, notándose al momento posterior de la aplicación del instrumento que no guardaba relación con la semántica de las posibles respuestas a los ítems, hecho que pudo haber sido evitado si se hubiese pasado a la evaluación del instrumento por juicio de expertos, por lo que se reafirma que no todos los instrumentos validados en otros trabajos o instancias puedan ser adaptables a un estudio sin una evaluación pertinente por los conocedores del campo a investigar.

Y, por último, la ficha de observación de la calidad de cuidado, otorgó resultados sobre el cumplimiento protocolizado de los procedimientos, mas no incidió en los aspectos específicos (tiempo único por procedimiento efectuado, técnicas aplicadas, implicancias de individualidad y secreto profesional, etc.), pues esa consideración estaría acorde con instrumentos exclusivos para cada área, punto que a visión de la tesista puede ser referencia para futuras investigaciones.

## CONCLUSIONES

1. Se identificó una relación directa y significativa expresada por  $\text{Chi}^2 = 26,888$  y coeficiente de correlación de Spearman  $=,741$ , ambos a un nivel de significancia  $0,00$ , así mismo el  $43.2\%$  de los profesionales de enfermería presentan una deficiente gestión del talento humano y una deficiente calidad de cuidado.
2. Se identificó un nivel de gestión del talento humano deficiente en el  $52\%$  de profesionales del departamento de enfermería del Hospital de Pampas.
3. Se identificó un nivel deficiente de la calidad de cuidado en el  $52\%$  de los profesionales del departamento de enfermería del Hospital de Pampas.



## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la jefatura del departamento de enfermería del Hospital Pampas, implementar proyectos de mejora en base a la potencialidad de la gestión adecuada y efectiva del talento humano, así como la mejora de la calidad de cuidado del profesional de enfermería.
2. Se debe mejorar la gestión de talento humano, por parte de la jefatura del departamento de enfermería del Hospital Pampas, oficina de recursos humanos y la dirección ejecutiva, incidiendo más en la dimensión externa compuesta por el entorno laboral, selección, desenvolvimiento y permanencia de los profesionales en la institución, incluyendo talleres motivacionales, perfeccionamiento y especialización, estímulos de progreso e incentivos y mejora remunerativa, ambientes seguros con riesgos mínimos y óptimamente equipados.
3. Se recomienda a los jefes de servicio y de departamento fomentar con prioridad la mejora de la calidad del cuidado en los profesionales de enfermería, siendo la dimensión humana el área a incidir, mediante el trabajo y fomento de habilidades blandas, para mejorar el grado de interacción y comunicación entre el paciente y el profesional de enfermería.
4. Se debe de ampliar más a profundidad en estudios posteriores donde se verifique la existencia de causalidad, entre la gestión del talento humano y la calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital Pampas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. In. México: Mc Graw - Hill; 2011. p. 144.
2. ESAN. La gestión del talento humano en el Perú: una tarea en constante desarrollo. Esan Business, sala de prensa. 2017 Julio: p. 2.  
<https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2017/07/la-gestion-del-talento-humano-en-el-peru-una-tarea-en-constante-desarrollo/>
3. Instituto nacional de estadística e informática. Producción y Empleo Informal en el Perú, Cuenta Satélite de la Economía Informal 2007- 2017. [Online].; 2019 [cited 2020 Enero. Available from:  
[https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1589/libro.pdf](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1589/libro.pdf).
4. Grupo de análisis para el desarrollo. Estudio sobre los Recursos Humanos en Salud en Perú: Gestión, Distribución, Normatividad, Regulación, Condiciones laborales y salariales y Formación. Informe final. Lima: Congreso de la república del Perú, Lima; 2006.  
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3\\_uibd.nsf/A0B2F504B897E93105257918006384D2/\\$FILE/InformeFinalRRHH\\_Salud\\_GRADE.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/A0B2F504B897E93105257918006384D2/$FILE/InformeFinalRRHH_Salud_GRADE.pdf)
5. Gobierno Regional de Huancavelica. Reglamento Interno de los servidores civiles (RIS) del Gobierno Regional de Huancavelica: GRHVCA; 2018.
6. Ley N° 29783: Ley de la seguridad y salud en el trabajo. Congreso de la República del Perú. Diario Oficial El Peruano. 2011 Agosto 20: p. 13.

<https://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/ELECTRONIC/88602/101374/F2095632133/PER88602.pdf>

7. Estrella E, Balvín C, Pérez J, Mori L. Diagnóstico situacional de Salud del Hospital de Pampas. Informe situacional. Pampas. Tayacaja.: Hospital de Pampas, Oficina de gestión de la calidad; 2017 noviembre.
8. Dueñas O. Estimación de calidad percibida por el usuario externo mediante instrumento SERVQHUA. Informe de Calidad. Pampas. Tayacaja: Hospital de Pampas, Oficina de gestión de la calidad; 2018.
9. Cahuin P, Salazar E. Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería del Hospital de Pampas 2018. Tesis de pregrado. Huancayo: Universidad Privada Franklin Roosevelt, Facultad de Ciencias de la Salud; 2018.  
<http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ROOSEVELT/144/tesis%20PREVALENCIA%20DEL%20SINDROME%20DE%20BURNOUT%20EN%20EL%20PERSONALDE%20ENFERMER%20c3%8dA%20DEL%20HOSPITAL%20DE%20PAMPAS%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Mukweyi A. An investigation of the influence of talent management practices on retention of healthcare professionals at Kijabe Mission Hospital, Kiambu.
11. Tesis. Nairobi. Kenya: Strathmore University, Strathmore Business School; 2016.  
<https://suplus.strathmore.edu/bitstream/handle/11071/4574/Anne%20Mukweyi.pdf?sequence=182&isAllowed=y>
12. Hani I, Zeyad A, Amineh K. Exploring the impact of talent management strategies and services quality on beneficiaries satisfacción in Jordan healthcare sector: provider point of view. International Journal of Management (IJM). 2016 november; 7(7): p. 1-16.

<http://www.iaeme.com/ijm/issues.asp?JType=IJM&VType=7&IType=7>

13. Tomasz I, Wojciech G. Talent management in healthcare organizations - qualitative research results. 2016; 39(1): p. 339 -346.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567116303331>

14. Tiskbo D. Talent management in a Swedish public hospital. Personnel review. 2019 September; 48(6): p. 1611-1633.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/PR-05-2018-0158/full/html>

15. Valverde S, Carnevalli A, Rezende E, Souza F, Rodrigues Z, Coelho S, et al. Entender el sentido de los cuidados en enfermería. Revista Cubana de enfermería. 2015; 31(3).

<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/619/133>

16. Escobedo G, Andrade B. Desarrollo sustentable: Estrategia en las empresas para un futuro mejor México: Alfaomega grupo editor; 2017.

[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642019000600167#B16](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000600167#B16)

17. López P, Díaz Z, Segredo A, Pomares P. Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano. Revista Cubana de Salud Pública. 2017 Enero; 43(1): p. 3-15.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000100002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000100002)

18. Montoya E. Gestión del talento humano y la calidad de servicio del Centro de salud área 1 de Santa Elena. Tesis de grado. Libertad. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena, Facultad de ciencias administrativas. Carrera de administración pública; 2013.

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/969/1/GESTION%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20LA%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO%20DEL%20CENTRO%20DE%20SALUD%20AREA%201%20SANTA%20ELENA%20.pdf>

19. Reynoso M. Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Pillaro. [Tesis de maestría]. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, Dirección de Posgrado, Maestría en Gerencia Pública; 2015.

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/13269>

20. Molina G, Oquedo T, Rodríguez S, Montoya N, Vesga C, Lagos N. Gestión del talento humano en salud pública. Un análisis en cinco ciudades colombianas. Revista de Gerencia y Políticas de salud. 2014; 15(30): p. 108- 125.

[https://www.researchgate.net/publication/307895013\\_Gestion\\_del\\_talento\\_humano\\_en\\_salud\\_publica\\_Un\\_analisis\\_en\\_cinco\\_ciudades\\_colombianas\\_2014/fulltext/57d1695f08ae5f03b48a7ad3/Gestion-del-talento-humano-en-salud-publica-Un-analisis-en-cinco-ciudades-colombianas-2014.pdf](https://www.researchgate.net/publication/307895013_Gestion_del_talento_humano_en_salud_publica_Un_analisis_en_cinco_ciudades_colombianas_2014/fulltext/57d1695f08ae5f03b48a7ad3/Gestion-del-talento-humano-en-salud-publica-Un-analisis-en-cinco-ciudades-colombianas-2014.pdf)

21. Sevilla R. Programa de gestión para mejorar la calidad en las prestaciones de los servicios de salud a los adolescentes en el sub Centro de salud Santa Anita. [Tesis de maestría]. Ambato, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes, Unidad de posgrado, Gerencia de servicios de calidad; 2015.

<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/383>

22. Enríquez E. Desarrollo del talento humano y mejoramiento de a calidad de prestación de los servicios de salud en el área de cuidados intensivos del Hospital de

Especialidades "Baca Ortiz". Tesis de maestría. Quito: Universidad Regional Autónoma de los Andes, Facultad de ciencias médicas; Junio 2014.

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/569/1/TUAMSHOS005-2015.pdf>

23. Rubio E. Gestión del talento humano y calidad del servicio del personal asistencial de un Hospital del MINSA. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado. Programa académico de maestría en Gestión de los Servicios de Salud; 2019.

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36440/Rubio\\_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36440/Rubio_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

24. Rojas R, Vílchez S. Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado corazón de Jesús. [Tesis de maestría]. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener, Escuela de posgrado, Maestría en gestión en salud; 2018.

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

25. Ortiz M, Palacios E. Intervención de enfermería mediante la auditoria de la gestión del talento humano para el aseguramiento de la calidad del desempeño. Red de Salud Huánuco. [Tesis de maestría]. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Facultad de Enfermería, Unidad de segunda especialidad; 2018.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7745/ENSordeml.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

26. Asencios C. Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Unidad de Posgrado; 2017.
- <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5314?locale-attribute=es>
27. Urquia A. Gestión del talento humano y calidad de servicio en el centro de salud "Villa Victoria - Surquillo". Tesis de maestría. Lima. Perú: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado; 2016.
- <http://181.224.246.201/handle/20.500.12692/7270>
28. Organización Panamericana de la Salud. Llamado a la acción de Toronto.
29. Hacia una década de recursos humanos en salud para las Américas. In Toronto: Reunión regional de los observatorios de recursos humanos en salud; 2005; Ontairo, Cánada.
- [https://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/politicas/Llamado\\_Accion\\_Toronto.pdf](https://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/politicas/Llamado_Accion_Toronto.pdf)
30. Bueno C. Organización de empresas: estructura, procesos y modelos. 2nd ed. Madrid, España: Editorial Pirámide; 2007.
31. Laborda C, De Zuani E. Fundamentos de gestión empresarial: Teoría y práctica desde un enfoque sistémico. 1st ed. Ramos L, editor. Argentina: Valleta Ediciones; 2004.
- <https://www.marcialpons.es/libros/fundamentos-de-gestion-empresarial/9789507432415/>
32. Camarena J. La organización como sistema: el modelo organizacional contemporáneo. Revista Latinoamericana de Ciencias Económicas y Sociales OIKOS POLIS. 2016 Julio; 1(2): p. 135 - 174.

<ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/grm/oikosp/201604.pdf>.

33. Molina G, Ramírez A, Ruíz A. Tensiones en las decisiones en salud pública en el sistema de salud colombiano: el bien común en confrontación con los intereses y prácticas particulares. 2nd ed. Editores P&L, editor. Medellín: OMS; 2014.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/43989889/Tensiones\\_en\\_las\\_decisiones\\_en\\_salud\\_publica.pdf?1458653280=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTensiones\\_en\\_las\\_decisiones\\_en\\_salud\\_pub.pdf&Expires=1600364510&Signature=M38bTuo-Li5~6QYzpmADiUK](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/43989889/Tensiones_en_las_decisiones_en_salud_publica.pdf?1458653280=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTensiones_en_las_decisiones_en_salud_pub.pdf&Expires=1600364510&Signature=M38bTuo-Li5~6QYzpmADiUK)
34. Hellriege P, Koonts H, Weirch H. Elementos de la administración. Un enfoque internacional y de Innovación Education, editor. Colombia: Mc Graw Hill; 2013.
35. Rodríguez D. Diagnóstico Organizacional. 8th ed. editor G, editor. México: Alfa & Omega; 2009.
36. Chiavenato I. Gestión del talento humano. 3rd ed. Jesús MC, editor. México D.F.: Mc Graw Hill; 2009.  
<http://104.207.147.154:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
37. Morgan G. Images of organization. 2nd ed. California: SAGE; 2014.  
[file:///El\\_control\\_de\\_gestion\\_y\\_el\\_talento\\_humano\\_concepto.pdf](file:///El_control_de_gestion_y_el_talento_humano_concepto.pdf)
38. Robins S. Comportamiento Organizacional. 8th ed. R. B, editor. México D.F.: Prentice-Hall; 1998.
39. Fromm E. La condición humana actual y otros temas de la vida contemporánea. 6th ed. L V, editor. Buenos Aires: Paidos; 1997.



40. Bowersox D, Closs D, Cooper B. Supply chain logistics management. 2nd ed. Boston: Mc Graw Hill; 2002.
41. Acosta J, Turrent G, Gonzalez O. A Model for Management of Technology. Proceedings of the 2000 IEEE. 2000; 3(3): p. 63-68. Arbaiza L. Administración y organización, un enfoque contemporáneo. [Online]. Lima: Artgraph; 2014. Available from: [https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2014/01/16/introduccion\\_libro\\_administracion\\_organizacion.pdf](https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2014/01/16/introduccion_libro_administracion_organizacion.pdf).
42. Soler R. Nuevas tendencias en gestión de recursos humanos. Tesis de grado. Jaén. España: Universidad de Jaén, Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas; 2018. <http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/7847/1/TFG%20%20SOLER%20GARCIA%2c%20ROCIO.pdf>
43. Delgado L. Bederr Empresas, plataforma de comunicación interna y beneficios corporativos. [Online].; 2017 [cited 2019 Diciembre 14. Available from: <https://medium.com/bederr-empresas/8-frases-que-no-deber%C3%ADas-decirle-a-tus-colaboradores-d400874ccae2>
44. Méndez E, Calleja R. Employee experience: un viaje con los zapatos de nuestros empleados. Employer branding En Evolution. 2018 Enero; p. 7. [http://barometroex.com/wpcontent/uploads/EX\\_enEvoluci%C3%B3n\\_Buljan\\_art130.pdf](http://barometroex.com/wpcontent/uploads/EX_enEvoluci%C3%B3n_Buljan_art130.pdf)
45. Jurado M. Employee Experience: conquista a tu empleado y engancharas a tu cliente. Contac MAG Center. 2018; 3(1): p. 92. [https://files.epeldano.com/publications/pdf/70/contact-center\\_70\\_93.pdf](https://files.epeldano.com/publications/pdf/70/contact-center_70_93.pdf)

46. Quintana L. Dimensiones de la gestión organizacional. 2nd ed. Madrid, España: Atenea ; 2006.
47. Galicia A. Clima organizacional. 3th ed. México: Mc Graw Hill; 2010.
48. Amador C. Cubero O. Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. Revista cubana de Salud Pública. 2010; 36(2): p. 175 -179.  
<https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2010.v36n2/175-179/es>
49. Febre N, Mondaca K, Mendez P, Badilla V, Soto P. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. Revista Médica clínica Las Condes. 2018 Mayo-Junio; 29(3): p. 278-287.  
[https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567#:~:text=CALIDAD%20DEL%20CUIDADO%20ENFERMERO,-La%20preocupaci%C3%B3n%20de&text=Donabidiano%20\(1980\)%20defini%C3%B3n%20la%20calidad,individuos%20y%20de%20las%20sociedades%20E2%80%9D](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567#:~:text=CALIDAD%20DEL%20CUIDADO%20ENFERMERO,-La%20preocupaci%C3%B3n%20de&text=Donabidiano%20(1980)%20defini%C3%B3n%20la%20calidad,individuos%20y%20de%20las%20sociedades%20E2%80%9D)
50. Saavedra F. Calidad de la atención médica. Notas de clase del curso sobre técnicas de dirección a personal dirigente de enfermería. EVIDENTIA Revista Internacional de Enfermería Basada en la Evidencia. 2006 Marzo; 3(8).  
<http://www.index-f.com/evidentia/n8/r191articulo.php>
51. B'Chara G. Seguridad del paciente: La calidad de cuidado de enfermería. Revista Historia y vida. 2017 Mayo 9; 4(4): p. 50-62.  
<http://www.sanjuandedios.com/historiayvida/seguridad-del-paciente-la-calidad-del-cuidado-enfermeria/>

52. OPS/OMS. A cuarenta años de Alma Ata: Interpretaciones y consecuencias, para el bienestar psicosocial y la salud comunitaria; Oficina de comunicaciones Organización Panamericana de la Salud; 2019.
53. Waldow R. Cuidar como marco de referencia para la educación humanizadora en enfermería Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes; 2006.
54. Borré Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería. Ciencia y Enfermería. 2014; 20(3): p. 81-94.
55. Burmester H. Reflexiones sobre los programas hospitalarios de calidad. Revista panamericana de salud Pública. 2007; 12(4).
56. Donabedian A. La calidad en la atención médica y la definición de métodos de evaluación Michigan: Health administration press; 2002.
57. OMS. Pacientes para la seguridad del paciente Ginebra; 2013.
58. Bautista L. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander Aquichan; 2012.
59. Ibañez M. Gestión del talento humano en la empresa. 2nd ed. J. V, editor. Lima.
60. Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.; 2014.
61. Gronroos C. A service quality model and its marketing implications. 3rd ed.
62. California. Estados Unidos: Editorial European Journal of Marketing; 2014.  
  
[https://www.researchgate.net/publication/233522386\\_A\\_Service\\_Quality\\_Model\\_and\\_Its\\_Marketing\\_Implications](https://www.researchgate.net/publication/233522386_A_Service_Quality_Model_and_Its_Marketing_Implications)
63. Arias F. Gestión del talento humano en la calidad de servicio del Call de una empresa de telecomunicaciones". Tesis doctoral. Lima. Perú: Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Escuela de posgrado de la Facultad de administración; 2017.

[http://repositorio.uiqv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1907/DOCTOR.AD\\_MINIS\\_FRANCISCO%20JAVIER%20ARIAS%20MONTROYA.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uiqv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1907/DOCTOR.AD_MINIS_FRANCISCO%20JAVIER%20ARIAS%20MONTROYA.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

64. Louart P. Gestión de los Recursos Humanos Barcelona. España.: 1ra ed. J. E, editor. Ediciones Gestión; 2015.

65. Gómez L, Balkin D, Cardy R. Gestión de recursos humanos A. C, editor. Madrid: Pearson Educación S.A.; 2008.

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/d7e0325bb6a6982056e13a3d70e015c7.PDF>

66. Montoya C, Boyero M. El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Revista científica: Visión del futuro. 2016; 20(2): p. 1-20.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>

67. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6th ed. S.A. IE, editor. México D.F.: McGraw-Hill ; 2010.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

68. Baena G. Metodología de la investigación, serie integral por competencias. 3rd ed. J. E, editor. México D.F.: Grupo Editorial Patria; 2017.

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60928243/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion20191016-28466-gh6jjoz.pdf?1571292842=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMetodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_Grupo\\_Ed.pdf&Expires=1600822481&Signature=IdpBZgsetADYUQh](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60928243/metodologia_de_la_investigacion20191016-28466-gh6jjoz.pdf?1571292842=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMetodologia_de_la_investigacion_Grupo_Ed.pdf&Expires=1600822481&Signature=IdpBZgsetADYUQh)

69. MINSA. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. Guía técnica. Lima: Ministerio de Salud del Perú, Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud.; 2012.

<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

70. Cortez C, Terol A, Torres J, Temes L. Gestión de procesos asistenciales, aplicación a la práctica Mexico: Mc Graw Hill; 2006.

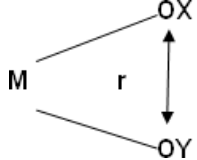
# **ANEXOS**

**ANEXO N° 01**

**Matriz de consistencia: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL**

**PAMPAS -2019**

| <b>PROBLEMA GENERAL</b>  | <b>OBJETIVO GENERAL</b>  | <b>HIPÓTESIS GENERAL</b>   | <b>VARIABLE UNO</b>       | <b>DIMENSION</b>                | <b>INDICADORES DE VARIABLE UNO</b>   | <b>METODOLOGÍA</b>  | <b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>  |
|--|--|--|---------------------------|---------------------------------|--|---|---|
| ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital de Pampas 2020? | Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital de Pampas – 2020. | La relación entre la gestión del talento humano y la calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital de Pampas – 2020, es directa y significativa. | Gestión de talento Humano | Interna<br><br>Externa          | Conocimiento<br>Habilidad<br>Motivación<br>Actitud<br><br>Clima laboral<br>Crecimiento laboral<br>Condición laboral<br>Estímulo y reconocimiento | <b>Tipo de Investigación</b><br>Básica<br>prospectiva<br><br><b>Nivel de Investigación</b><br>Correlacional | <b>Población</b><br>50 profesionales de enfermería del Hospital de Pampas 2020<br><b>Muestra</b><br>44 profesionales de enfermería del Hospital de Pampas |
| <b>PROBLEMA ESPECÍFICO</b>   | <b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b>   | <b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</b>  | <b>VARIABLE DOS</b>       | <b>DIMENSION</b>                | <b>INDICADORES DE VARIABLE DOS</b>   | <b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b>  | <b>TÉCNICAS - INSTRUMENTOS</b>  |
| 1. ¿Cuál es el nivel de gestión de talento humano de   | 1. Identificar el nivel de gestión del talento   | 1. El nivel de gestión del talento humano en el departamento   | Calidad de cuidado        | Técnico científico<br>Funcional | Conocimientos<br>Comunicación asertiva   | <b>Método General:</b><br>Científico  | Técnica<br>Encuesta y observación directa   |

|  |  |   |  |               |  |   |  |
|--|--|---|--|---------------|--|---|--|
| <p>departamento de enfermería de Hospital de Pampas?</p>   | <p>humano del departamento de enfermería del Hospital de Pampas.</p>   | <p>de enfermería del Hospital de Pampas, es deficiente.</p>   |  | <p>Humana</p> | <p>Organización del plan y estandarización de cuidados humanizado Satisfacción del usuario</p> | <p><b>Método Específico:</b><br/>Descriptivo Inductivo</p>  | <p><b>Instrumentos</b><br/>Cuestionario de gestión de talento humano. Ficha de observación de la calidad de cuidado de enfermería.</p> |
| <p>2. ¿Cuál es el nivel de la calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital de Pampas?</p> | <p>2. Identificar el nivel de la calidad de cuidado de los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas.</p> | <p>2. El nivel de la calidad de cuidado de los profesionales de enfermería del Hospital de Pampas, es deficiente.</p> |  |               |  | <p><b>Diseño de Investigación</b><br/>Descriptivo correlacional</p>  |  |



**ANEXO N° 02**

**Matriz de Operacionalización de variables**

| <b>VARIABLE</b>                             | <b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>  | <b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>  | <b>TIPO</b>       | <b>DIMENSIÓN</b> | <b>INDICADOR</b>  | <b>ÍTEMS</b>   | <b>ESCALA</b>      | <b>ÍNDICE</b>     |
|---|---|--|-------------------|------------------|---|--|--------------------|-------------------|
| VARIABLE UNO:<br>Gestión del talento humano | Según Rodríguez, es un “enfoque estratégico de dirección, con el objetivo de maximizar el valor creado para la institución” (33). | Es el impulso y desarrollo del potencial (en cuanto a habilidades y capacidad), donde se otorga un valor adicional para la empresa como capital vivo de la organización. | Categoría ordinal | Interna          | Conocimiento  | 1. ¿Conozco toda la información acerca de mis funciones?<br>2. ¿Identifico las prioridades de la institución y aporto a ello?<br>3. ¿Integro la información que obtengo en la empresa y aporto lo mejor de mí?<br>4. ¿Tengo la capacidad para compartir todo lo que conozco? | Nominal Politémica | Eficiente gestión |
|   |   |  | Habilidad         |                  | 5. ¿Me adapto a los cambios y busco la mejora de la empresa?<br>6. ¿Planifico y organizo mis actividades laborales?<br>7. ¿Me gusta trabajar en equipo?                         | Regular gestión  |                    |                   |
|   |   |  | Motivación        |                  | 12. ¿La institución asciende a los trabajadores de acuerdo al logro que tienen?<br>13. ¿A los trabajadores más destacados se les delega liderazgo o poder sobre sus compañeros? | Deficiente gestión   |                    |                   |

|  |  |  |  |         |  |  |  |  |
|--|--|--|--|---------|--|--|--|--|
|  |  |  |  | Externa | <p>Actitud</p> <p>Crecimiento profesional</p> <p>Condición laboral</p> <p>Clima laboral</p> <p>Estímulo y reconocimiento</p> | <p>14. ¿Se considera las características y capacidades de los trabajadores para el puesto que ocupan?</p> <p>15. ¿Se tiene en cuenta las necesidades de la organización y las personas para satisfacerlas ambas?</p> <p>17. ¿Soy flexible al cambio y doy lo mejor de mis labores?</p> <p>21. ¿Me identifico con la institución y soy leal a mis principios?</p> <p>18. ¿Constantemente estoy en busca de mi superación laboral?</p> <p>8. ¿Tengo un pensamiento y opinión crítico e imparcial?</p> <p>9. ¿Tomo decisiones rápidas y oportunas?</p> <p>10. ¿Tengo la capacidad de resolver problemas?</p> <p>11. ¿Trabajo como mediador en situaciones tensas o reuniones?</p> <p>19. ¿Los ambientes donde trabajo son limpios, óptimos y seguros?</p> <p>20. ¿Me relaciono bien con mis compañeros de trabajo?</p> <p>16. ¿La institución implementa premios y castigos para una adecuada evaluación del desempeño?</p> |  |  |
|--|--|--|--|---------|--|--|--|--|

| VARIABLE                            | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | TIPO             | DIMENSIÓN   | INDICADOR   | ÍTEMS   | ESCALA             | ÍNDICE   |
|-------------------------------------|--|--|------------------|---|---|---|--------------------|--|
| VARIABLE DOS:<br>Calidad de cuidado | Según la OMS, es “un alto nivel de excelencia profesional: con un uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente, impacto final de la salud y la máxima valorización del enfermero” (31). | Es el cuidado oportuno, humanizado, eficiente, segura y sostenible con la finalidad de lograr la satisfacción del paciente y el profesional de enfermería. | Catógica ordinal | Funcional<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Humana | Puntualidad<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Cuidado humanizado | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atiende puntualmente al usuario</li> <li>2. Hace uso del tiempo requerido para realizar procedimientos</li> <li>3. Integra dentro del tiempo total, un tiempo prudente para información</li> <li>4. Respeto el tiempo que se toma el usuario para emitir respuestas</li> <li>5. Maneja situaciones con soluciones prontas y oportunas</li> <li>6. Espera un tiempo prudente entre el cuidado de un usuario y otro</li> <li>7. Se presenta e identifica con su nombre y apellidos ante cada usuario antes de iniciar su atención.</li> <li>8. Se dirige o trata al usuario por su nombre o apellidos, sin usar apodos</li> <li>9. Trata al usuario con el respeto adecuado</li> <li>10. Protege la intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo</li> <li>11. Muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención al usuario, sus familiares o amigos</li> </ol> | Nominal dicotómica | Excelente calidad<br><br>Regular calidad<br><br>Deficiente calidad |

|  |  |  |  |                    |                       |   |  |  |
|--|--|--|--|--------------------|-----------------------|---|--|--|
|  |  |  |  | Técnico científico | Comunicación asertiva | <p>12. Muestra paciencia ante insistencias o falta de entendimiento del usuario</p> <p>13. Brinda apoyo emocional y ayuda al usuario cuando lo necesita</p> <p>14. Aplica el consentimiento informado o da a conocer al usuario antes de realizar un procedimiento</p> <p>15. Protege la privacidad de la información que brinda el usuario</p> <p>16. Respeta los hábitos, costumbres y decisiones, según la cultura del usuario</p> <p>17. Escucha pacientemente al usuario lo que tiene que decir</p> <p>18. Su forma de hablar hace sentir seguro y confiado al usuario</p> <p>19. Explica al usuario sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro</p> <p>20. Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna</p> <p>21. Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad</p> <p>22. Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos.</p> <p>23. Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos</p> <p>24. Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende</p> <p>25. Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente</p> <p>26. Registra secuencialmente las actividades en las notas de enfermería</p> |  |  |
|--|--|--|--|--------------------|-----------------------|---|--|--|

|  |  |  |  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|--|--|--|---|--|--|
|  |  |  |  |  | <p>Organización de plan de cuidados</p> <p>Estandarización de cuidados</p> | <p>27. Toma en cuenta las necesidades identificadas y establece un plan de cuidados</p> <p>28. Se lava las manos con solución jabonosa antiséptica o bactericida antes y después de brindar cada atención.</p> <p>29. Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil), antes y después de realizar diversos procedimientos.</p> <p>30. Utiliza la historia clínica del usuario y otros formatos de registro al brindar atención</p> <p>31. Controla y registra los signos vitales del usuario y le dice sus resultados</p> <p>32. Valora y registra en la historia clínica los factores de riesgo encontrados</p> <p>33. Coloca al usuario en la posición correcta según el procedimiento a realizar</p> <p>34. Realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza</p> <p>35. Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros.</p> <p>36. Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios).</p> |  |  |
|--|--|--|--|--|--|---|--|--|

**ANEXO N° 03**

**Matriz de Operacionalización del Instrumento**

| <b>VARIABLE</b>                            | <b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>  | <b>INDICADOR</b>  | <b>ÍTEMS</b>  | <b>RESPUESTAS</b>  | <b>ÍNDICE</b>  |
|--|--|---|---|--|--|
| VARIABLE UNO<br>Gestión del talento humano | Es el impulso y desarrollo del potencial (en cuanto a habilidades y capacidad), donde se otorga un valor adicional para la empresa como capital vivo de la organización. | Conocimiento<br><br><br><br><br><br><br>Habilidad<br><br><br><br><br><br><br>Motivación | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Conozco toda la información acerca de mis funciones?</li> <li>2. ¿Identifico las prioridades de la institución y aporto a ello?</li> <li>3. ¿Integro la información que obtengo en la empresa y aporto lo mejor de mí?</li> <li>4. ¿Tengo la capacidad para compartir todo lo que conozco?</li> <li>5. ¿Me adapto a los cambios y busco la mejora de la empresa?</li> <li>6. ¿Planifico y organizo mis actividades laborales?</li> <li>7. ¿Me gusta trabajar en equipo?</li> </ol> | <p>1= Nunca<br/>2= Casi nunca<br/>3= A veces<br/>4=Casi siempre<br/>5= Siempre</p> | <p>Eficiente gestión = 71 a 105 puntos<br/><br/>Regular gestión = 36 a 70 puntos<br/><br/>Deficiente gestión = 1 a 35 puntos</p> |

|  |  |   |   |  |  |
|--|--|---|---|--|--|
|  |  | <p>Actitud</p> <p>Crecimiento profesional</p> <p>Condición laboral</p> <p>Clima laboral</p> | <p>12. ¿La institución asciende a los trabajadores de acuerdo al logro que tienen?</p> <p>13. ¿A los trabajadores más destacados se les delega liderazgo o poder sobre sus compañeros?</p> <p>14. ¿Se considera las características y capacidades de los trabajadores para el puesto que ocupan?</p> <p>15. ¿Se tiene en cuenta las necesidades de la organización y las personas para satisfacerlas ambas?</p> <p>17. ¿Soy flexible al cambio y doy lo mejor de mis labores?</p> <p>21. ¿Me identifico con la institución y soy leal a mis principios?</p> <p>18. ¿Constantemente estoy en busca de mi superación laboral?</p> <p>8. ¿Tengo un pensamiento y opinión crítico e imparcial?</p> <p>9. ¿Tomo decisiones rápidas y oportunas?</p> <p>10. ¿Tengo la capacidad de resolver problemas?</p> <p>11. ¿Trabajo como mediador en situaciones tensas o reuniones?</p> <p>19. ¿Los ambientes donde trabajo son limpios, óptimos y seguros?</p> |  |  |
|--|--|---|---|--|--|

|  |  |                           |   |  |  |
|--|--|---------------------------|---|--|--|
|  |  | Estímulo y reconocimiento | 20 ¿Me relaciono bien con mis compañeros de trabajo?<br><br>16. ¿La institución implementa premios y castigos para una adecuada evaluación del desempeño? |  |  |
|--|--|---------------------------|---|--|--|

| VARIABLE                            | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | INDICADOR   | ÍTEMS   | RESPUESTAS                    | ÍNDICE   |
|-------------------------------------|--|---|---|-------------------------------|--|
| VARIABLE DOS:<br>Calidad de cuidado | Es el cuidado oportuno, humanizado, eficiente, segura y sostenible con la finalidad de lograr la satisfacción del paciente y el profesional de enfermería. | Puntualidad<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Cuidado humanizado | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atiende puntualmente al usuario</li> <li>2. Hace uso del tiempo requerido para realizar procedimientos</li> <li>3. Integra dentro del tiempo total, un tiempo prudente para información</li> <li>4. Respeto el tiempo que se toma el usuario para emitir respuestas</li> <li>5. Maneja situaciones con soluciones prontas y oportunas</li> <li>6. Espera un tiempo prudente entre el cuidado de un usuario y otro</li> <li>7. Se presenta e identifica con su nombre y apellidos ante cada usuario antes de iniciar su atención.</li> <li>8. Se dirige o trata al usuario por su nombre o apellidos, sin usar apodos</li> <li>9. Trata al usuario con el respeto adecuado</li> <li>10. Protege la intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo</li> <li>11. Muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención al usuario, sus familiares o amigos</li> </ol> | SI = 1 punto<br>NO = 0 puntos | Excelente calidad = 25 a 36 puntos<br>Regular calidad = 13 a 24 puntos<br>Deficiente calidad = 1 a 12 puntos |



|  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|---|--|--|
|  |  | <p>Comunicación asertiva</p> <p>Organización de plan y</p> | <p>12. Muestra paciencia ante insistencias o falta de entendimiento del usuario</p> <p>13. Brinda apoyo emocional y ayuda al usuario cuando lo necesita</p> <p>14. Aplica el consentimiento informado o da a conocer al usuario antes de realizar un procedimiento</p> <p>15. Protege la privacidad de la información que brinda el usuario</p> <p>16. Respeta los hábitos, costumbres y decisiones, según la cultura del usuario</p> <p>17. Escucha pacientemente al usuario lo que tiene que decir</p> <p>18. Su forma de hablar hace sentir seguro y confiado al usuario</p> <p>19. Explica al usuario sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro</p> <p>20. Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna</p> <p>21. Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad</p> <p>22. Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos.</p> <p>23. Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos</p> <p>24. Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende</p> <p>25. Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente</p> <p>26. Registra secuencialmente las actividades en las notas de enfermería</p> |  |  |
|--|--|--|---|--|--|

|  |  |                             |   |  |  |
|--|--|-----------------------------|---|--|--|
|  |  | estandarización de cuidados | <p>27. Toma en cuenta las necesidades identificadas y establece un plan de cuidados</p> <p>28. Se lava las manos con solución jabonosa antiséptica o bactericida antes y después de brindar cada atención.</p> <p>29. Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil), antes y después de realizar diversos procedimientos.</p> <p>30. Utiliza la historia clínica del usuario y otros formatos de registro al brindar atención</p> <p>31. Controla y registra los signos vitales del usuario y le dice sus resultados</p> <p>32. Valora y registra en la historia clínica los factores de riesgo encontrados</p> <p>33. Coloca al usuario en la posición correcta según el procedimiento a realizar</p> <p>34. Realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza</p> <p>35. Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros.</p> <p>36. Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios).</p> |  |  |
|--|--|-----------------------------|---|--|--|



ANEXO N° 04 UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD

N° Cuestionario:

Fecha: / /

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**Título de la investigación:** Gestión del talento humano y calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital de Pampas.

**Instrucciones.** La presente encuesta persigue la finalidad de medir el nivel de gestión de talento humano del departamento de enfermería del Hospital de Pampas. Escuche correctamente las indicaciones de la tesista, lea y marque con un aspa, su respuesta.

**Responsable:** Lic. Marisol Enedina Gutiérrez Huamán

GRACIAS.

**Edad** 20 a 30 años 31 a 40 años 41 a 50 años 51 a 60 años

:

**Género:** Masculino

Femenino

**Estado civil:** Soltero(a)  Casado(a)  Conviviente  Separado  Viudo

Tiempo laborando en la institución: \_\_\_\_\_

Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_

| ITEM |   |   | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|------|---|---|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1    | C | ¿Conozco toda la información acerca de mis funciones?                       | 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
| 2    | C | ¿Identifico las prioridades de la institución y apporto a ello?             | 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
| 3    | C | ¿Integro la información que obtengo en la empresa y apporto lo mejor de mí? | 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
| 4    | C | ¿Tengo la capacidad para compartir todo lo que conozco?                     | 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
| 5    | H | ¿Me adapto a los cambios y busco la mejora de la empresa?                   | 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
| 6    | H | ¿Planifico y organizo mis actividades laborales?                            | 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |

|    |           |   |   |   |   |   |   |
|----|-----------|---|---|---|---|---|---|
| 7  | <b>H</b>  | ¿Me gusta trabajar en equipo?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8  | <b>CP</b> | ¿Tengo un pensamiento y opinión crítico e imparcial?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9  | <b>CP</b> | ¿Tomo decisiones rápidas y oportunas?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | <b>CP</b> | ¿Tengo la capacidad de resolver problemas?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | <b>CP</b> | ¿Trabajo como mediador en situaciones tensas o reuniones?                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | <b>M</b>  | ¿La institución asciende a los trabajadores de acuerdo al logro que tienen?                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | <b>M</b>  | ¿A los trabajadores más destacados se les delega liderazgo o poder sobre sus compañeros?        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | <b>M</b>  | ¿Se considera las características y capacidades de los trabajadores para el puesto que ocupan?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | <b>M</b>  | ¿Se tiene en cuenta las necesidades de la organización y las personas para satisfacerlas ambas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | <b>ER</b> | ¿La institución implementa premios y castigos para una adecuada evaluación del desempeño?       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | <b>A</b>  | ¿Soy flexible al cambio y doy lo mejor de mis labores?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | <b>CP</b> | ¿Constantemente estoy en busca de mi superación laboral?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | <b>CB</b> | ¿Los ambientes donde trabajo son limpios, óptimos y seguros?                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | <b>CL</b> | ¿Me relaciono bien con mis compañeros de trabajo?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | <b>A</b>  | ¿Me identifico con la institución y soy leal a mis principios?                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



ANEXO N° 05 UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD

Fecha: / /

N° Ficha:

### FICHA DE OBSERVACIÓN DE LA CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA

**Título de la investigación:** Gestión del talento humano y calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital de Pampas – 2020.

**Instrucciones.** La presente ficha de observación persigue la finalidad de medir la calidad de cuidado brindado por los profesionales de enfermería durante la atención de los usuarios externos, en el Hospital de Pampas. Lea y marque con un aspa, la respuesta según el cumplimiento de las actividades y procedimientos generales del servicio.

**Responsable:** Lic. Marisol Enedina Gutiérrez Huamán

GRACIAS.

**Edad** : 20 a 30 años  31 a 40 años  41 a 50 años  51 a 60 años

**Género del profesional evaluado:** Masculino  Femenino

**Unidad productora de servicio donde trabaja:** \_\_\_\_\_

| ITEM |   |  | SI | NO |
|------|---|--|----|----|
| 1    | P | Atiende puntualmente al usuario                                      | 1  | 0  |
| 2    | P | Hace uso del tiempo requerido para realizar procedimientos           | 1  | 0  |
| 3    | P | Integra dentro del tiempo total, un tiempo prudente para información | 1  | 0  |
| 4    | P | Respeto el tiempo que se toma el usuario para emitir respuestas      | 1  | 0  |
| 5    | P | Maneja situaciones con soluciones prontas y oportunas                | 1  | 0  |

|   |           |  |   |   |
|---|-----------|--|---|---|
| 6 | <b>P</b>  | Espera un tiempo prudente entre el cuidado de un usuario y otro                                    | 1 | 0 |
| 7 | <b>CH</b> | Se presenta e identifica con su nombre y apellidos ante cada usuario antes de iniciar su atención. | 1 | 0 |
| 8 | <b>CH</b> | Se dirige o trata al usuario por su nombre o apellidos, sin usar apodos                            | 1 | 0 |
| 9 | <b>CH</b> | Trata al usuario con el respeto adecuado   | 1 | 0 |

|    |           |   |   |   |
|----|-----------|---|---|---|
| 10 | <b>CH</b> | Protege la intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo  | 1 | 0 |
| 11 | <b>CH</b> | Muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención al usuario, sus familiares o amigos                               | 1 | 0 |
| 12 | <b>CH</b> | Muestra paciencia ante insistencias o falta de entendimiento del usuario  | 1 | 0 |
| 13 | <b>CH</b> | Brinda apoyo emocional y ayuda al usuario cuando lo necesita  | 1 | 0 |
| 14 | <b>CH</b> | Aplica el consentimiento informado o da a conocer al usuario antes de realizar un procedimiento                                       | 1 | 0 |
| 15 | <b>CH</b> | Protege la privacidad de la información que brinda el usuario   | 1 | 0 |
| 16 | <b>CH</b> | Respeto los hábitos, costumbres y decisiones, según la cultura del usuario  | 1 | 0 |
| 17 | <b>CA</b> | Escucha pacientemente al usuario lo que tiene que decir   | 1 | 0 |
| 18 | <b>CA</b> | Su forma de hablar hace sentir seguro y confiado al usuario   | 1 | 0 |
| 19 | <b>CA</b> | Explica al usuario sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro                                       | 1 | 0 |
| 20 | <b>CA</b> | Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna  | 1 | 0 |
| 21 | <b>CA</b> | Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad   | 1 | 0 |
| 22 | <b>CA</b> | Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos.  | 1 | 0 |
| 23 | <b>CA</b> | Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos   | 1 | 0 |
| 24 | <b>CA</b> | Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende   | 1 | 0 |
| 25 | <b>CA</b> | Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente   | 1 | 0 |
| 26 | <b>OP</b> | Registra secuencialmente las actividades en las notas de enfermería   | 1 | 0 |
| 27 | <b>OP</b> | Toma en cuenta las necesidades identificadas y establece un plan de cuidados  | 1 | 0 |
| 28 | <b>EC</b> | Se lava las manos con solución jabonosa antiséptica o bactericida antes y después de brindar cada atención.                           | 1 | 0 |
| 29 | <b>EC</b> | Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil), antes y después de realizar diversos procedimientos.     | 1 | 0 |
| 30 | <b>EC</b> | Utiliza la historia clínica del usuario y otros formatos de registro al brindar atención  | 1 | 0 |
| 31 | <b>EC</b> | Controla y registra los signos vitales del usuario y le dice sus resultados   | 1 | 0 |
| 32 | <b>EC</b> | Valora y registra en la historia clínica los factores de riesgo encontrados   | 1 | 0 |
| 33 | <b>EC</b> | Coloca al usuario en la posición correcta según el procedimiento a realizar   | 1 | 0 |
| 34 | <b>EC</b> | Realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza  | 1 | 0 |
| 35 | <b>EC</b> | Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros.                        | 1 | 0 |
| 36 | <b>EC</b> | Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios). | 1 | 0 |



## ANEXO N° 06 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, ..... he leído y comprendido el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la ..... hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo, ....., con DNI N°....., de nacionalidad....., mayor de edad o autorizado por mi representante legal, con domicilio en ..... , consiento en participar en la investigación denominada: Gestión del talento humano y calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital de Pampas.

Siendo informado sobre los objetivos de la investigación y la aplicación del instrumento en dos momentos; el primer cuestionario de gestión del talento humano será respondido por mi persona, mientras que en un segundo momento la tesista rellenará la ficha de observación de la calidad de cuidado de enfermería, durante la atención que brindo al usuario externo en mi área de labores.

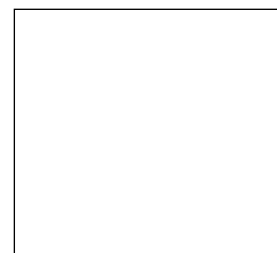
Para lo cual firmo al pie en señal de conformidad.

\_\_\_\_\_.

Firma

Apellidos y Nombres:

DNI N°:



Huella digital





ANEXO N° 06

CONSENTIMIENTO INFORMADO



He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo, [REDACTED] con DNI N° [REDACTED] nacionalidad [REDACTED] mayor de edad o autorizado por mi representante legal, con domicilio en [REDACTED]

[REDACTED], consiento en participar en la investigación denominada: Gestión del talento humano y calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital de Pampas.

Siendo informado sobre los objetivos de la investigación y la aplicación del instrumento en dos momentos; el primer cuestionario de gestión del talento humano será respondido por mi persona, mientras que en un segundo momento la tesista rellenará la ficha de observación de la calidad de cuidado de enfermería, durante la atención que brindo al usuario externo en mi área de labores.

Para lo cual firmo al pie en señal de conformidad.

Firma



Apellidos y Nombres: [REDACTED] Huella digital

DNI N°: [REDACTED]



ANEXO N° 06

CONSENTIMIENTO INFORMADO



He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo, [redacted] con DNI N° [redacted] nacionalidad [redacted] mayor de edad o autorizado por mi representante legal, con domicilio en [redacted]

[redacted] consiento en participar en la investigación denominada: Gestión del talento humano y calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital de Pampas.

Siendo informado sobre los objetivos de la investigación y la aplicación del instrumento en dos momentos; el primer cuestionario de gestión del talento humano será respondido por mí persona, mientras que en un segundo momento la tesista rellenará la ficha de observación de la calidad de cuidado de enfermería, durante la atención que brindo al usuario externo en mi área de labores.

Para lo cual firmo al pie en señal de conformidad.

[Handwritten signature]

Firma



Apellidos y Nombres: Es [redacted] digital

DNI N°: [redacted]



ANEXO N° 06

CONSENTIMIENTO INFORMADO



He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo, [redacted] con DNI [redacted]  
[redacted] nacionalidad [redacted] mayor de edad o  
autorizado por mi representante legal, con domicilio en  
[redacted]

[redacted] consiento en participar en la investigación denominada:  
Gestión del talento humano y calidad de cuidado del profesional de enfermería del  
Hospital de Pampas.

Siendo informado sobre los objetivos de la investigación y la aplicación del instrumento  
en dos momentos; el primer cuestionario de gestión del talento humano será respondido  
por mi persona, mientras que en un segundo momento la tesista rellenará la ficha de  
observación de la calidad de cuidado de enfermería, durante la atención que brindo al  
usuario externo en mi área de labores.

Para lo cual firmo al pie en señal de conformidad.

Firma



Apellidos y Nombres: [redacted] a digital

DNI N°: [redacted]



ANEXO N° 06

CONSENTIMIENTO INFORMADO



He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo, [redacted] con DNI N° [redacted] nacionalidad [redacted] mayor de edad o autorizado por mi representante legal, con domicilio en [redacted]

[redacted] consiento en participar en la investigación denominada: Gestión del talento humano y calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital de Pampas.

Siendo informado sobre los objetivos de la investigación y la aplicación del instrumento en dos momentos; el primer cuestionario de gestión del talento humano será respondido por mi persona, mientras que en un segundo momento la tesista rellenará la ficha de observación de la calidad de cuidado de enfermería, durante la atención que brinda al usuario externo en mi área de labores.

Para lo cual firmo al pie en señal de conformidad.

[Handwritten signature]

Firma



Apellidos y Nombres: [redacted] uella digital

DNI N°: [redacted]



ANEXO N° 06

CONSENTIMIENTO INFORMADO



He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo, [redacted] con DNI [redacted] nacionalidad [redacted] mayor de edad o autorizado por mi representante legal, con domicilio en [redacted]

[redacted] consiento en participar en la investigación denominada: Gestión del talento humano y calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital de Pampas.

Siendo informado sobre los objetivos de la investigación y la aplicación del instrumento en dos momentos; el primer cuestionario de gestión del talento humano será respondido por mi persona, mientras que en un segundo momento la tesista rellenará la ficha de observación de la calidad de cuidado de enfermería, durante la atención que brindo al usuario externo en mi área de labores.

Para lo cual firmo al pie en señal de conformidad.

[Handwritten signature]

Firma



Apellidos y Nombres: [redacted] ella digital

DNI N°: [redacted]



ANEXO N° 06

### CONSENTIMIENTO INFORMADO



He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en el y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo, [REDACTED] con DNI  
N° [REDACTED] nacionalidad [REDACTED], mayor de edad o  
autorizado por mi representante legal, con domicilio en

[REDACTED]  
..... consiento en participar en la investigación denominada:  
Gestión del talento humano y calidad de cuidado del profesional de enfermería del  
Hospital de Pampas.

Siendo informado sobre los objetivos de la investigación y la aplicación del instrumento  
en dos momentos; el primer cuestionario de gestión del talento humano será respondido  
por mi persona, mientras que en un segundo momento la tesista rellenará la ficha de  
observación de la calidad de cuidado de enfermería, durante la atención que brindo al  
usuario externo en mi área de labores.

Para lo cual firmo al pie en señal de conformidad.

Firma



Apellidos y Nombres: [REDACTED] Huella digital

DNI N°: [REDACTED]

**ANEXO N° 07**

**SOLICITO:      AUTORIZACIÓN      PARA  
                         APLICACIÓN              DE  
                         INSTRUMENTO            DE  
                         INVESTIGACIÓN**

**SEÑOR DIRECTOR DEL HOSPITAL DE PAMPAS TAYACAJA.**

**S.D.**

Yo, **Marisol Enedina GUTIÉRREZ HUAMÁN**, egresada de la Maestría en ciencias de la salud, de la escuela de posgrado de la Universidad Peruana los Andes, identificada con DNI N° 42331978, domiciliada en Jr. República de España N° 481- Pampas. Ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo:

Que estando en post de lograr mi titulación como Magíster en Gestión de servicios de salud, con mi Plan de Tesis “**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE PAMPAS**”, solicito a su persona la autorización para la aplicación de los instrumentos de evaluación del Plan de Tesis mencionado.

**POR LO TANTO:**

Ruego a Ud. Señor director, por ser de Justicia que espero alcanzar.

Adjunto al presente:

- 01 ejemplar de los instrumentos de investigación.

Pampas, 02 de enero del 2020.



---

**Marisol Enedina GUTIÉRREZ HUAMÁN**

**DNI N° 42331978**



## Constancia de autorización



LOS QUE SUSCRIBIERON EL DIRECTOR Y JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION - CAPACITACION DEL HOSPITAL DE PAMPAS DE TAYACAJA:

### AUTORIZA

A, doña : **MARISOL ENEDINA GUTIERREZ HUAMAN** egresada de la maestría de ciencias de la salud de la Universidad Peruana los Andes de la ciudad de Huancayo a realizar la aplicación de los instrumentos de evaluación para la tesis "GESTION DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL CUIDADO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL DE PAMPAS".

Se expide la presente para los fines que estime conveniente

Pampas, 10 de febrero del 2020

GOBIERNO REGIONAL HUANCAYO  
HOSPITAL DE PAMPAS TAYACAJA  
M.C. YURI MICHEL GARCIA ALIAGA  
DIRECTOR EJECUTIVO  
MO ADMINISTRACION PUBLICA Y GOBIERNO



*[Handwritten Signature]*  
Dña. M. Viquez Solazar  
C.I. 247 404E 2634



## **ANEXO N° 08 DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD**

Mediante la presente Yo, Marisol Enedina Gutiérrez Ramos, identificada con DNI N° 42331978, domiciliada en Jr. República de España N° 481- Pampas.

EXPONGO:

Que al ser investigadora de la tesis titulada “Gestión del talento humano y calidad de cuidado del profesional de enfermería del Hospital Pampas, en post de la obtención del grado académico de maestra en Ciencias de la salud con mención en Gestión en servicios de salud de la Universidad Peruana los Andes, y en concordancia con la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y el Reglamento de investigación de la Universidad Peruana los Andes refrendada con Resolución N° 0697-2017-CU-Vrinv. Art. 19° inciso

a) y el Art. 20° inciso e), declaro lo siguiente:

- a) Toda la información utilizada en la presente investigación es señalada como confidencial, manteniéndose en todo momento en calidad de reservada.
- b) No se divulgará, ni se comunicará la información técnica que el Hospital de Pampas me haya brindado para esta investigación.
- c) No se entregará copia alguna a terceros, de toda la información o parte de ella, susceptible de ser revelada de forma escrita, verbal, digitalizada u otra, salvo que estos cuenten con un consentimiento firmado por parte del Hospital de Pampas.
- d) No se usará la información que se facilitó, o partes de la misma, para fines diferentes a los que estipula la ejecución de la presente investigación.

En señal de conformidad, con lo antes expuesto, firmo la presente.

Huancayo, 20 de Setiembre del 2020.



---

**Marisol Enedina GUTIÉRREZ HUAMÁN**

**DNI N° 42331978**

## ANEXO N° 09

### Confiabilidad y validez del cuestionario de gestión del talento humano

#### Resumen del procesamiento de los casos

|       |                        | N  | %     |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos                | 10 | 100,0 |
|       | Excluidos <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                  | 10 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,859             | 21             |

#### Estadísticos total-elemento

|         | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|---------|--|---|--------------------------------------|--|
| ITEM 1  | 77,00  | 54,000  | ,613                                 | ,849                                       |
| ITEM 2  | 77,10  | 53,878  | ,771                                 | ,846                                       |
| ITEM 3  | 77,20  | 49,956  | ,704                                 | ,841                                       |
| ITEM 4  | 76,90  | 54,767  | ,456                                 | ,853                                       |
| ITEM 5  | 77,00  | 54,000  | ,451                                 | ,853                                       |
| ITEM 6  | 76,80  | 57,511  | ,231                                 | ,859                                       |
| ITEM 7  | 76,80  | 55,956  | ,299                                 | ,858                                       |
| ITEM 8  | 77,40  | 54,711  | ,427                                 | ,854                                       |
| ITEM 9  | 77,20  | 51,956  | ,652                                 | ,845                                       |
| ITEM 10 | 76,90  | 55,656  | ,572                                 | ,852                                       |
| ITEM 11 | 77,50  | 55,833  | ,298                                 | ,858                                       |
| ITEM 12 | 78,10  | 54,100  | ,272                                 | ,864                                       |
| ITEM 13 | 77,90  | 54,100  | ,406                                 | ,855                                       |
| ITEM 14 | 77,70  | 51,122  | ,534                                 | ,850                                       |
| ITEM 15 | 77,80  | 52,400  | ,447                                 | ,854                                       |
| ITEM 16 | 78,00  | 51,333  | ,584                                 | ,847                                       |
| ITEM 17 | 76,90  | 57,878  | ,120                                 | ,864                                       |
| ITEM 18 | 76,80  | 57,511  | ,231                                 | ,859                                       |
| ITEM 19 | 77,30  | 52,233  | ,577                                 | ,848                                       |
| ITEM 20 | 77,00  | 56,000  | ,366                                 | ,856                                       |
| ITEM 21 | 76,70  | 55,122  | ,527                                 | ,852                                       |

## ANEXO N° 10

### Confiabilidad y validez de la ficha de observación de la calidad de cuidado de enfermería

#### Resumen del procesamiento de los casos

|       |                        | N  | %     |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos                | 10 | 100,0 |
|       | Excluidos <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                  | 10 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,810             | 36             |

#### Estadísticos total-elemento

|         | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|---------|--|---|--------------------------------------|--|
| ITEM 1  | 23,80  | 84,178  | ,098                                 | ,810                                       |
| ITEM 2  | 23,60  | 83,600  | ,208                                 | ,808                                       |
| ITEM 3  | 23,90  | 82,544  | ,267                                 | ,806                                       |
| ITEM 4  | 23,90  | 79,878  | ,554                                 | ,799                                       |
| ITEM 5  | 23,80  | 82,844  | ,241                                 | ,807                                       |
| ITEM 6  | 23,70  | 80,678  | ,515                                 | ,800                                       |
| ITEM 7  | 24,20  | 79,067  | ,818                                 | ,795                                       |
| ITEM 8  | 23,40  | 85,378  | ,000                                 | ,810                                       |
| ITEM 9  | 23,40  | 85,378  | ,000                                 | ,810                                       |
| ITEM 10 | 23,70  | 80,678  | ,515                                 | ,800                                       |
| ITEM 11 | 23,60  | 82,711  | ,325                                 | ,805                                       |
| ITEM 12 | 23,90  | 77,656  | ,801                                 | ,792                                       |
| ITEM 13 | 23,10  | 48,544  | ,523                                 | ,894                                       |
| ITEM 14 | 23,80  | 79,289  | ,633                                 | ,797                                       |
| ITEM 15 | 23,90  | 80,322  | ,506                                 | ,800                                       |
| ITEM 16 | 23,70  | 80,456  | ,541                                 | ,800                                       |
| ITEM 17 | 23,70  | 80,456  | ,541                                 | ,800                                       |

|         |       |        |      |      |
|---------|-------|--------|------|------|
| ITEM 18 | 23,70 | 80,678 | ,515 | ,800 |
| ITEM 19 | 23,90 | 79,211 | ,628 | ,797 |
| ITEM 20 | 23,90 | 77,656 | ,801 | ,792 |
| ITEM 21 | 24,40 | 85,378 | ,000 | ,810 |
| ITEM 22 | 23,90 | 80,322 | ,506 | ,800 |
| ITEM 23 | 23,90 | 77,656 | ,801 | ,792 |
| ITEM 24 | 24,10 | 80,322 | ,557 | ,799 |
| ITEM 25 | 23,60 | 84,267 | ,121 | ,810 |
| ITEM 26 | 23,40 | 85,378 | ,000 | ,810 |
| ITEM 27 | 23,70 | 81,122 | ,462 | ,802 |
| ITEM 28 | 23,90 | 84,989 | ,011 | ,813 |
| ITEM 29 | 23,40 | 85,378 | ,000 | ,810 |
| ITEM 30 | 23,40 | 85,378 | ,000 | ,810 |
| ITEM 31 | 24,10 | 78,767 | ,744 | ,795 |
| ITEM 32 | 23,60 | 83,600 | ,208 | ,808 |
| ITEM 33 | 23,40 | 85,378 | ,000 | ,810 |
| ITEM 34 | 23,50 | 83,167 | ,366 | ,806 |
| ITEM 35 | 23,40 | 85,378 | ,000 | ,810 |
| ITEM 36 | 23,70 | 83,344 | ,204 | ,808 |

### Data de procesamiento de datos Cuestionario de gestión del talento humano

| CÓDIGO | EDA | GÉNERO | ESTADO | TIEMPO DE | UPSS | ITEM 1 | ITEM 2 | ITEM 3 | ITEM 4 | ITEM 5 | ITEM 6 | ITEM 7 | ITEM 8 | ITEM 9 | ITEM 10 | ITEM 11 | ITEM 12 | ITEM 13 | ITEM 14 | ITEM 15 | ITEM 16 | ITEM 17 | ITEM 18 | ITEM 19 | ITEM 20 | ITEM 21 | NIVEL DE |
|--------|-----|--------|--------|-----------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|
| 1      | 1   | 2      | 2      | 2         | 2    | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4       | 4       | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 4       | 4       | 3       | 4       | 4       | 1        |
| 2      | 1   | 2      | 1      | 1         | 1    | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 3      | 4      | 4       | 3       | 2       | 4       | 4       | 3       | 3       | 4       | 4       | 3       | 4       | 4       | 3        |
| 3      | 2   | 2      | 1      | 1         | 1    | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4       | 3       | 2       | 4       | 4       | 4       | 3       | 4       | 4       | 4       | 5       | 4       | 2        |
| 4      | 2   | 2      | 3      | 2         | 2    | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 2       | 2       | 2       | 2       | 1       | 1       | 2       | 1        |
| 5      | 2   | 2      | 3      | 2         | 4    | 3      | 3      | 2      | 2      | 3      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 4       | 5       | 4       | 5       | 1        |
| 6      | 2   | 2      | 1      | 2         | 4    | 4      | 4      | 2      | 4      | 3      | 4      | 3      | 4      | 3      | 4       | 3       | 5       | 3       | 4       | 4       | 3       | 5       | 5       | 3       | 4       | 4       | 2        |
| 7      | 2   | 2      | 1      | 2         | 3    | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 5       | 5       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 4       | 5       | 5       | 5       | 5       | 3        |
| 8      | 2   | 1      | 2      | 1         | 2    | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 3        |
| 9      | 1   | 2      | 1      | 1         | 1    | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 5       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4       | 5       | 3        |
| 10     | 3   | 2      | 4      | 2         | 3    | 5      | 4      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4       | 3       | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 5       | 5       | 4       | 4       | 5       | 3        |
| 11     | 1   | 2      | 2      | 2         | 2    | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4       | 4       | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 4       | 4       | 3       | 4       | 4       | 2        |
| 12     | 1   | 2      | 1      | 1         | 1    | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 3      | 4      | 4       | 3       | 2       | 4       | 4       | 3       | 3       | 4       | 4       | 3       | 4       | 4       | 2        |
| 13     | 2   | 2      | 1      | 1         | 1    | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4       | 3       | 2       | 4       | 4       | 4       | 3       | 4       | 4       | 4       | 5       | 4       | 2        |
| 14     | 1   | 1      | 2      | 1         | 1    | 3      | 1      | 1      | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3       | 3       | 2       | 2       | 1       | 2       | 2       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       | 1        |
| 15     | 2   | 2      | 3      | 2         | 4    | 3      | 3      | 2      | 2      | 3      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3       | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       | 4       | 3       | 4       | 1        |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 16 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 17 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 18 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 19 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 20 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 |
| 21 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 |
| 22 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 |
| 23 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 |
| 24 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 25 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| 26 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 |
| 27 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 28 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| 29 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 |
| 30 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 |
| 31 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 |
| 32 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 |
| 33 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 |
| 34 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 35 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 36 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| 37 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 38 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 39 | 4 | 1 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 |
| 40 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 41 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 42 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 43 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| 44 | 4 | 2 | 1 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 |

### Ficha de observación de la calidad de cuidado de enfermería

| CÓDIGO | ITEM 1 | ITEM 2 | ITEM 3 | ITEM 4 | ITEM 5 | ITEM 6 | ITEM 7 | ITEM 8 | ITEM 9 | ITEM 10 | ITEM 11 | ITEM 12 | ITEM 13 | ITEM 14 | ITEM 15 | ITEM 16 | ITEM 17 | ITEM 18 | ITEM 19 | ITEM 20 | ITEM 21 | ITEM 22 | ITEM 23 | ITEM 24 | ITEM 25 | ITEM 26 | ITEM 27 | ITEM 28 | ITEM 29 | ITEM 30 | ITEM 31 | ITEM 32 | ITEM 33 | ITEM 34 | ITEM 35 | ITEM 36 | NIVEL DE CALIDAD DE CUIDADO |   |   |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------------------------|---|---|
| 1      | 0      | 1      | 0      | 0      | 0      | 1      | 0      | 1      | 1      | 1       | 0       | 0       | 0       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 1       | 0       | 0       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1                           | 1 | 1 |
| 2      | 0      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1                           | 1 | 3 |
| 3      | 0      | 0      | 1      | 0      | 0      | 0      | 0      | 1      | 1      | 0       | 1       | 0       | 0       | 0       | 1       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 1       | 0       | 0       | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 0       | 0       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1                           | 1 | 1 |
| 4      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1                           | 1 | 2 |
| 5      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 0      | 1      | 1      | 0       | 1       | 0       | 1       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 1       | 1       | 0       | 0       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1                           | 0 | 2 |
| 6      | 1      | 1      | 0      | 0      | 1      | 0      | 0      | 1      | 1      | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 1       | 1       | 0       | 1       | 0       | 0       | 0       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1                           | 0 | 1 |
| 7      | 1      | 1      | 0      | 0      | 1      | 0      | 0      | 1      | 1      | 1       | 1       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 1       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1                           | 1 | 3 |
| 8      | 1      | 1      | 0      | 0      | 0      | 1      | 0      | 1      | 1      | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1                           | 1 | 3 |
| 9      | 0      | 0      | 1      | 1      | 0      | 1      | 0      | 1      | 1      | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 0       | 0       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1                           | 0 | 2 |
| 10     | 1      | 1      | 0      | 1      | 1      | 1      | 0      | 1      | 1      | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 0       | 0       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 0       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1                           | 1 | 2 |
| 11     | 0      | 1      | 0      | 0      | 0      | 1      | 0      | 1      | 1      | 1       | 0       | 0       | 0       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 1       | 0       | 0       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1                           | 1 | 2 |
| 12     | 0      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1                           | 1 | 2 |
| 13     | 0      | 0      | 1      | 0      | 0      | 0      | 0      | 1      | 1      | 0       | 1       | 0       | 0       | 0       | 1       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 1       | 0       | 0       | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 0       | 0       | 1       | 0       | 1       | 0       | 1                           | 1 | 2 |
| 14     | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1                           | 1 | 1 |
| 15     | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 0      | 1      | 1      | 0       | 1       | 0       | 1       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 1       | 1       | 0       | 0       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1                           | 0 | 1 |
| 16     | 1      | 1      | 0      | 0      | 1      | 0      | 0      | 1      | 1      | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 1       | 1       | 0       | 1       | 0       | 0       | 0       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1                           | 0 | 1 |
| 17     | 1      | 1      | 0      | 0      | 1      | 0      | 0      | 1      | 1      | 1       | 1       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 1       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1                           | 1 | 1 |
| 18     | 1      | 1      | 0      | 0      | 0      | 1      | 0      | 1      | 1      | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1                           | 1 | 3 |
| 19     | 0      | 0      | 1      | 1      | 0      | 1      | 0      | 1      | 1      | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 0       | 0       | 1       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1                           | 0 | 2 |
| 20     | 1      | 1      | 0      | 1      | 1      | 1      | 0      | 1      | 1      | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 0       | 1       | 0       | 0       | 1       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 0       | 0       | 1       | 1       | 1       | 1                           | 1 | 1 |





**Galería fotográfica de la aplicación del instrumento: Cuestionario de gestión del talento humano**



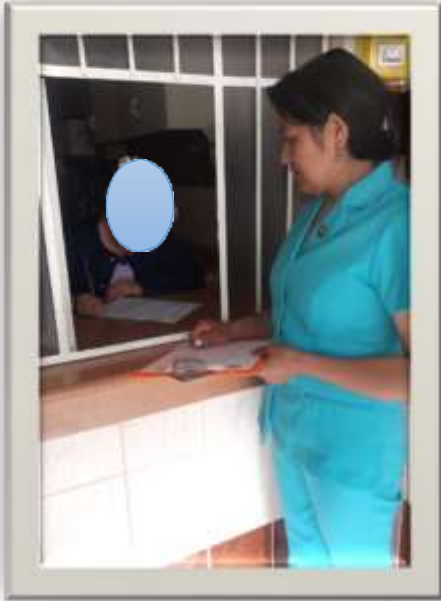
**Aplicación a los profesionales de enfermería de la UPSS de Consultorios externos (Triaje, CRED, ESNI)**



**Aplicación a los profesionales  
de enfermería de la UPSS de  
Hospitalización**

**(Neonatología, Medicina  
cirugía y Alojamiento  
conjunto)**





**Aplicación a los profesionales de enfermería de la  
UPSS de Centro quirúrgico (Central de  
esterilización y Sala de operaciones)**



**Aplicación a los profesionales de enfermería de la  
UPSS de Emergencia y Traumashock**

**Galería fotográfica de la aplicación del instrumento: Ficha de observación de la calidad de cuidado de enfermería**



**Llenado de la ficha de observación durante la atención a pacientes en la UPSS de consultorio externo (Triage, CRED, ESNI)**

**Llenado de la ficha de observación durante el cuidado de los pacientes en la UPSS de Hospitalización (Neonatología, Medicina cirugía y Alojamiento conjunto)**





**Llenado de la ficha de observación durante el cuidado de los pacientes en la UPSS de Centro quirúrgico, Emergencia y traumashock**