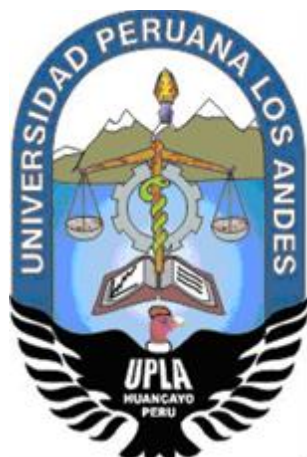


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Gestión Administrativa del Talento Humano y Satisfacción Laboral en la Sanidad de la Policía Nacional de Huancayo-2018

Para optar : El título profesional de Licenciado en
Administración

Autora : Bachiller Botta Cabrera Licette Jeanet
Bachiller Vilcahuaman Acero Katlyn Lee

Asesor : Mg. Miguel Anibal Cerron Aliaga

Línea de Investigación : Ciencias empresariales y Gestión de recursos
Institucional

Fecha de Inicio y Culminación 25-01-2019 a 24-01-2020

Huancayo – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios por una vida llena de bendiciones.

A nuestros padres por su amor, apoyo y enseñanza. A nuestras pequeñas hijas que nos impulsan a ser mejores personas día a día.

Agradecimientos

A la Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Escuela Profesional de Administración y Sistemas por la formación en los 5 años de estudios.

A los docentes que nos apoyaron en el trámite del presente trabajo.

A la Sanidad de la Policía Nacional de Huancayo por las facilidades brindadas para la aplicación del instrumento de estudio en el personal de esta institución.

Katlyn y Licette

Contenido

	Pág.
Agradecimientos	iii
Contenido.....	iv
Índice de Tablas	vi
Índice de Figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción	x
Capítulo I.....	11
Problema de Investigación	11
I. Planteamiento, Sistematización y Formulación del Problema	11
1.1. Formulación del Problema	14
1.1.1. Problema general.....	14
1.1.2. Problemas específicos.....	14
1.2. Objetivos de la Investigación	14
1.2.1. Objetivo general.....	14
1.2.2. Objetivos específicos.....	14
1.3. Justificación de la Investigación	15
1.3.1. Justificación teórica.....	15
1.3.2. Justificación práctica.....	15
1.3.3. Justificación metodológica.....	15
1.3.4. Justificación de Conveniencia.....	16
Capítulo II.....	17
Marco Teórico.....	17
2.1. Antecedentes del Estudio	17
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	17
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	20
2.2.1. Gestión Administrativa del talento humano.....	23
2.2.2. Satisfacción laboral.....	32
2.3. Marco Conceptual	42
Hipótesis y Variables	44
3.1. Hipótesis general.....	44
3.2. Hipótesis específicas.....	44
3.3. Variables.....	44

Variable 1: Gestión administrativa del talento humano.....	44
Variable 2: Satisfacción laboral.....	45
Capítulo IV.....	49
Metodología.....	49
4.1. Método de Investigación.....	49
4.2. Tipo de Investigación.....	49
4.3. Nivel de Investigación.....	49
4.4. Diseño de Investigación.....	49
4.5. Población y Muestra.....	50
4.5.1. Población.....	50
4.5.2. Muestra.....	50
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	52
4.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	52
4.6.2. Instrumentos.....	52
4.7. Procedimiento de Recolección de Datos.....	53
4.8. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	53
Capitulo V.....	54
Resultado.....	54
5.1. Descripción de resultados.....	54
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	83
ANEXOS.....	87

Índice de Tablas

Tabla 1: Gestión	54
Tabla 2: Función del Trabajador	56
Tabla 3: Capacitación	57
Tabla 4: Desempeño	58
Tabla 5: Gestión del Talento Humano	59
Tabla 6: Acerca del Trabajo	60
Tabla 7: Acerca de la Dirección	61
Tabla 8: Compañerismo y ambiente de trabajo	62
Tabla 9: Satisfacción Laboral	63
Tabla 10: Rho de Spearman gestión administrativa del talento humano y satisfacción laboral	64
Tabla 11: Rho de Spearman para gestión y satisfacción laboral	66
Tabla 12: Rho de Spearman para funciones de los trabajadores y satisfacción laboral	68
Tabla 13: Rho de Spearman para capacitación y satisfacción laboral	70
Tabla 14: Rho de Spearman para desempeño y satisfacción laboral	72

Índice de Figuras

Figura 1: Gestión.....	55
Figura 2: Función del Trabajador.....	56
Figura 3: Capacitación	57
Figura 4: Desempeño	58
Figura 5: Gestión del Talento Humano.....	59
Figura 6: Acerca del Trabajo	60
Figura 7: Acerca de la Dirección	61
Figura 8: Compañerismo y ambiente de trabajo	62
Figura 9: Satisfacción Laboral	63
Figura 10: Dispersión de gestión administrativa del talento humano y satisfacción laboral ..	65
Figura 11: Dispersión de gestión y satisfacción laboral	67
Figura 12: Dispersión de funciones de los trabajadores y satisfacción laboral	69
Figura 13: Dispersión de capacitación y satisfacción laboral	71
Figura 14: Dispersión de desempeño y satisfacción laboral	73

Resumen

Existen centros de salud denominados Sanidad que es un conjunto de servicios, personal e instalaciones del Estado que se encuentran destinados y abocados a la preservación de la salud pública de los habitantes de nuestro país, sin embargo, poco se sabe de la gestión y satisfacción de los que trabajan dentro de este lugar. Es por ello que esta investigación tuvo como tema: La gestión administrativa del talento humano y la satisfacción laboral en la Sanidad de la Policía Nacional de Huancayo en el 2018, habiendo respondido a la pregunta ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa del talento humano y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018?, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre gestión administrativa del talento humano y la satisfacción laboral y teniendo como respuesta *a priori* que existe relación significativa entre la gestión administrativa del talento humano y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018. La metodología de estudio tiene como método el científico, el tipo de investigación fue aplicada, el nivel descriptivo correlacional y el diseño no experimental y de corte transversal. La muestra de estudio fueron los 52 trabajadores de la Sanidad de Policía a quienes fue aplicado los cuestionarios acerca del tema de estudio. Los resultados muestran que el 75.0% percibe que la Gestión del Talento Humano es regular. Y el 90.4% se sienten insatisfechos con el trabajo que tienen. En conclusión, existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa del talento humano y la satisfacción laboral en la Sanidad de la Policía Nacional, Huancayo – 2018. ($p= 0.000 < 0.05$).

Palabras clave: Gestión administrativa del talento humano, satisfacción laboral

Abstract

There are health care centers called “Health Centers”, which is a set of State services. Personnel and facilities that are located and dedicated to preserving the public health of the habitants of our country, however, little is known about the management and satisfaction of who works within this place. This research had as its theme: The administrative management of human talent and job satisfaction in the Health Center of the Huancayo National Police in 2018, having answered the question, What is the relationship between administrative management of human talent and job satisfaction in the Health Center of the Huancayo National Police - 2018?, whose general objective was to determine the relationship between administrative management of human talent and job satisfaction and having as a priori response that there is a significant relationship between the administrative management of human talent and job satisfaction in the Health Center of the Huancayo National Police - 2018. The study methodology has the scientific method, the type of research was basic, the descriptive correlational level and the non-experimental and cross-sectional design. The study sample was the 52 Police Health Center workers to whom the questionnaires on the study topic were applied. The results show that 75.0% perceive that the Management of Human Talent is regular. And 90.4% are dissatisfied with the job they have. In conclusion, there is a direct and significant relationship between the administrative management of human talent and job satisfaction in the National Police Health Center Service, Huancayo - 2018. ($p = 0.000 < 0.05$).

Key words: Administrative management of human talent, job satisfaction.

Introducción

La necesidad de esta investigación parte de observar que la sanidad de la policía nacional de la ciudad de Huancayo no otorga la suficiente importancia a la gestión administrativa del talento humano y satisfacción del trabajador con la labor que desempeña, empezando desde el ambiente de trabajo, aspecto que los directivos no perciben en toda su dimensión pues esta inicia en la gestión administrativa de la entidad, es por ello que este estudio tiene como punto de partida la gestión administrativa en la sanidad de la policía nacional y la satisfacción laboral en la sanidad de la policía nacional de la ciudad de Huancayo. El estudio es necesario debido a que el área de talento humano o recursos humanos de la Sanidad de la Policía Nacional depende de la Gerencia General quienes son los encargados de tomar decisiones para desarrollar con eficiencia el talento humano, y poder de esta manera mantener colaboradores capaces y satisfechos que trabajen y aporten con actitudes favorables, donde el trato debe ser equitativo y oportuno, lo que permitirá la retención del talento humano.

Para el informe de estudio se ha dividido en cuatro (04) capítulos. El Capítulo I presenta el planteamiento del problema, la formulación del mismo, así como de los objetivos y la justificación de la investigación. El Capítulo II contiene el marco teórico del estudio, se define las hipótesis y variables de la investigación.

El Capítulo III da a conocer las hipótesis y variables del estudio, En el capítulo IV presenta la metodología del estudio donde hace saber el tipo, nivel, diseño de investigación, así como el método, población y muestra. El capítulo V corresponde a los resultados los que son presentados descriptiva e inferencialmente y a la discusión de resultados donde se ven reflejados los resultados a los que arribamos para confrontarlos con los antecedentes y teoría del estudio. Al término de la investigación se dio a conocer las conclusiones y recomendaciones.

LAS AUTORAS

Capítulo I

Problema de Investigación

I. Planteamiento, Sistematización y Formulación del Problema

Toda Institución tiende a la modernización, esto sucede de la misma manera en el sector salud donde se está modernizando la administración del Estado.

(Peters, 2006) Dice que a nivel internacional el sistema de salud, y hablando en forma específica los hospitales, en la actualidad paulatinamente están cambiando para poder encajar con los rigores de la modernidad, donde en muchos países ha habido reforma en el sector salud, donde la meta central es satisfacer las necesidades del usuario externo, es decir del paciente; pero también del usuario interno que está conformado por todos los trabajadores de una institución de salud.

En este sentido una institución de salud u hospital es una entidad con una estructura donde se cuenta con amplios espacios para prácticas de coordinación laboral de manera dividida, y que mediante esta actitud se plantean relaciones entre los trabajadores del hospital, pero teniendo en cuenta que el lugar es un espacio de prácticas médicas; mediante esto el personal altamente especializado se interrelaciona con individuos enfermos o con personas con situaciones problemáticas de salud. Donde la gestión administrativa del talento humano y la satisfacción laboral son cardinales en el

desenvolvimiento del personal que labora en los hospitales; esto “agiliza elementos como la eficiencia y eficacia, adaptación, diferenciación, y renovación”. (Boada & Tous, 1993)

(García, 1991) Hace un análisis a nivel nacional, podemos decir que también seguimos la misma corriente mundial de modernización donde están presentes las dificultades, variaciones y riesgos donde la administración o la ciencia administrativa en la actualidad se ha convertido, tal como lo afirman muchos tratadistas en una de las actividades más cardinales y fundamentales del quehacer humano.

A nivel internacional hay una corriente de cambio en cuanto a gestión del talento humano que afecta a todas las áreas en una empresa desde el gobierno central, gobiernos locales y en toda institución y empresa. En este sentido dentro de las empresas públicas, el personal aún no cuenta con el empoderamiento de funciones y responsabilidades ya que tampoco perciben los cambios, sino que no se toma en cuenta los objetivos de la empresa y predomina la burocracia donde no hay compromiso del empleado con la empresa o institución.

A nivel nacional esta realidad que está generando competencias, está presentando una pelea y es donde la logística tiene un papel importante empezando del control eficaz del flujo de bienes (productos) y servicios dirigidos al cliente que finalmente viene a ser el consumidor. Es así que todas las actividades relacionadas al movimiento de insumos, materias primas y materiales, tienen que ver con el proceso logístico.

(Silvera & Alarcón, 2015) Dice respecto a la satisfacción laboral que es una variedad de aspectos sentimentales y emocionales que en unos casos son favorables y en otras situaciones desfavorables con que los empleados de salud catalogan o califican su trabajo, por lo tanto, el aprendizaje para conocer el nivel de satisfacción de los consumidores internos de su centro laboral, es uno de los factores más cardinales o

fundamentales asociados con el comportamiento de la entidad u organización para el crecimiento y avance de los servicios de salud; por esto es importante manifestar, que la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud (médicos, enfermeras, etc.) en el centro laboral es una de las referencias o índices que influye en la calidad del servicio asistencial.

La Dirección de Sanidad Policial de Huancayo, tiene como objetivo promocionar forma de vida de carácter saludable, bajar los riesgos e incertidumbres propios del trabajo de los policías, dar atención inmediata para que se recupere el paciente con profesionales calificados dentro de su especialidad y sobre todo, tengan un compromiso serio y responsable con la Institución Policial, usando tecnología y técnica reciente o moderna, con la finalidad de otorgar un servicio médico profesional de calidad, igualdad y que al final satisfagan las necesidades relacionados a la salud de los policías.

En la Sanidad de la policía nacional de la ciudad de Huancayo se observa que la Institución no otorga la suficiente importancia a la gestión administrativa del talento humano y a la satisfacción laboral que son los empleados, que en muchos casos y circunstancias no están conformes de modo pleno con el ambiente en el que se desarrollan laboralmente, factor que afecta o influye en su satisfacción de carácter individual o personal. Así mismo, los que administran la organización no se convencen que un modo de tenerlos satisfechos a los trabajadores y alcanzar mejores resultados es demostrando una alta gestión de tipo administrativo del talento o ingenio humano.

En este panorama, se ha considerado conveniente analizar cómo se manifiesta la gestión administrativa del talento humano y la satisfacción laboral en la sanidad de la policía nacional de la ciudad de Huancayo.

Esta investigación estudia la gestión administrativa del talento humano y la satisfacción laboral, dos variables del comportamiento organizacional donde se establece una relación entre ellas, formulándonos las siguientes interrogantes:

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Problema general.

¿Cuál es la relación entre gestión administrativa del talento humano y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018?

1.1.2. Problemas específicos.

- 1) ¿Cuál es la relación entre la gestión y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018?
- 2) ¿Cuál es la relación entre las funciones de los trabajadores y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018?
- 3) ¿Cuál es la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018?
- 4) ¿Cuál es la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre gestión administrativa del talento humano y satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018.

1.2.2. Objetivos específicos.

- 1) Determinar la relación entre la gestión y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018

- 2) Determinar la relación entre las funciones de los trabajadores y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018
- 3) Determinar la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018
- 4) Determinar la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018

1.3. Justificación de la Investigación

1.3.1. Justificación teórica.

Teóricamente esta investigación recurrió a la revisión de trabajos similares realizados en otros países y en el Perú, del mismo modo se tomó en cuenta las teorías y modelos para explicar la variable talento humano y la variable satisfacción laboral. Todo esto permitió establecer la relación entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral del servidor administrativo de la Sanidad de la Policía Nacional.

1.3.2. Justificación práctica.

Con este estudio se pretendió que el personal de salud que trabaja en la sanidad de la policía nacional en la ciudad de Huancayo muestre cuan satisfechos están con su trabajo, a partir de la gestión en administración que realiza la sanidad para poder tomar decisiones prácticas en beneficio de los trabajadores.

1.3.3. Justificación metodológica.

Metodológicamente, esta investigación permitió la elaboración de dos instrumentos de medición, una por cada variable, la que fue validada y aplicada en esta investigación, lo que constituirá un aporte para investigaciones futuras en instituciones con características similares que quieran estudiar ambas variables o por separado.

1.3.4. Justificación de Conveniencia

El estudio fue conveniente y necesario debido a que el área de talento humano o recursos humanos de la Sanidad de la Policía Nacional depende de la Gerencia General quienes son los encargados de tomar decisiones para desarrollar con eficiencia el talento humano, y poder de esta manera mantener colaboradores capaces y satisfechos que trabajen y aporten con actitudes favorables, donde el trato debe ser equitativo y oportuno, lo que permitirá la retención del talento humano.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes del Estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

Prieto (2013) en la tesis Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal, para optar al Título de Especialista en Gestión del Talento Humano y la Productividad en la Universidad de Medellín, Medellín, Colombia.

Concluyendo que la Gestión del Talento Humano, es un aspecto relevante, ya que para que las organizaciones logren sus metas se debe invertir en el personal capacitándolos para la mejora de sus conocimientos. Es entonces que la gestión humana se asocia estratégicamente a todas las demás áreas, teniendo la capacidad de potenciar el trabajo en equipo y transformar la organización de manera radical. La finalidad es entonces que las personas se desarrollen de manera integral (como individuos y a nivel de equipo), y así se logre el desarrollo organizacional, reteniendo a los mejores talentos, y de esa manera tener un ambiente de satisfacción como factor que haga la diferencia con otras entidades.

Sum (2015) en la tesis Motivación y Desempeño Laboral (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango), previo a conferírsele el Título de Psicóloga Industrial - Organizacional en la Universidad Rafael

Landívar; Quetzaltenango, Guatemala; acerca de la metodología es una investigación descriptiva.

Indicando que según los resultados obtenidos se determina que la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa materia de estudio, los mismos que realizan las labores en su puesto de trabajo con ánimo, y los mismos se sienten satisfechos cuando reciben incentivos o recompensas por su excelente desempeño laboral. Se verificó a través de la escala de Likert, que los empleados reciben una felicitación por parte de sus superiores cuando ejecutan de forma correcta su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral mucho mejor al realizar sus labores y cumplir con sus responsabilidades.

Vera (2016) en la tesis La gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano del Banco Guayaquil - Agencia Portoviejo; previo a la obtención del Título de Ingeniero Comercial en la Universidad Técnica de Manabí; Portoviejo, Manabí, Ecuador; acerca de la metodología se utilizó el método científico no experimental, como técnica la encuesta, y la entrevista con una muestra de 27 trabajadores.

Finalmente, la gestión por competencias apropiadas en el Banco Guayaquil se dirige a un díselo de conducta, donde el desenvolvimiento de los trabajadores se define a partir de los empleados con mejor desempeño, identificando habilidades como la iniciativa, soporte ante el cambio y liderazgo. El Banco Guayaquil mantiene un ambiente laboral que favorece al buen desempeño de sus empleados; ya que el ambiente tiene una estructura comprensible y clara, se conocen las normativas laborales, los trabajadores tienen un sentimiento de responsabilidad hacia su cargo, lo cual influye en los niveles de calidad en los procesos administrativos y productivos.

Barzola (2012) en la tesis Gestión del recurso humano en enfermería: Criterios de reclutamiento y selección de personal; para la Escuela de Enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo; Mendoza, Argentina; acerca de la metodología es de tipo descriptivo,

transversal, cuantitativo y la técnica de recolección de datos fue una encuesta escrita, elaborada a través de un cuestionario guía.

En resumen, solo el 22% de trabajadores ingresó de forma directa, el porcentaje de colaboradores que rindieron una evaluación escrita es tan solo de un 11%. Aquellos que tuvieron una entrevista previa y presentaron un curriculum representan porcentajes elevados. Es decir que todo el personal que labora en la empresa debió tener un periodo prueba, lo cual hace posible que los superiores puedan evaluar al nuevo empleado y supervisar su trabajo de manera constante. Al momento de autoevaluarse, el personal de enfermería de la institución, considera que tiene niveles buenos o muy buenos para adaptarse al trabajo en equipo, conocer y aplicar las técnicas, y de responsabilidad y cumplimiento.

Navarrete & Guerrero (2017) en la tesis Modelo de gestión administrativa del talento humano y su incidencia en el desempeño organizacional de la Empresa Arthroscare S.A.; para optar por el Título de Ingeniera en Gestión Empresarial en la Universidad de Guayaquil; Guayaquil, Ecuador; acerca de la metodología el diseño fue cuantitativo; el instrumento utilizado fue la encuesta dirigida a 7 administrativos y 35 empleados.

Acercas de los resultados el 43% de los trabajadores del área administrativa opinaron que en ciertas ocasiones la empresa se ocupó en identificar y potencializar los factores que influyen en el desarrollo institucional. En lo que se refiere a la implementación del Plan estratégico, el 86% señaló que es una oportunidad para optimizar el desempeño laboral. Concluyendo que entre los factores que afectan el desempeño organizacional se identificó que las creencias y valores de cultura organizacional afectan la competitividad que se refleja en el entorno, liderazgo, funciones y procedimientos de socialización. Asimismo, factores internos y externos en la entidad, afectan la eficiencia, efectividad y resultados financieros. Del mismo modo, la

empresa requiere que se mejoren las relaciones interpersonales para favorecer un ambiente de tranquilidad, trabajo y comprensión.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

Uceda (2013) Realizó la tesis titulada: Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las Pollerías del Distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo. Chiclayo - Perú, para optar el Título de Licenciada en Administración, en la UCSTM. Chiclayo – Perú.

Para medir el grado de satisfacción de los clientes se aplicaron encuestas escritas, y luego de la investigación se concluye que el nivel de satisfacción laboral influye con la satisfacción de los clientes externos y esto se comprueba en base a los resultados dados por las medidas correlacionales de Somers, probando que el éxito, el triunfo de una está en dependencia de la otra y también de modo inverso.

Ascencios (2017) En la tesis Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016; para optar el grado académico de Maestro en la UCV; Trujillo, Perú; acerca de la metodología el tipo básico, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, transversal (correlacional), la muestra fue de 135 (ciento treinta y cinco) servidores administrativos.

Se Concluyó: (a) Existe una relación moderada y positiva entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral; (b) Existe una relación moderada y positiva entre la admisión de personal con el desempeño laboral; (c) La compensación de personal tiene relación positiva de carácter moderada con el desempeño laboral.

Arana & Vásquez (2015) En la tesis La Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en el Área Administrativa de la Universidad Privada Antenor

Orrego de Trujillo en el 2014; para ostentar el Título de Licenciado en Administración en la UPAO. Trujillo, Perú; acerca de la metodología la investigación es de tipo descriptiva, el diseño de investigación fue descriptivo, con una muestra de 27 trabajadores, las técnicas e instrumentos de investigación fueron el análisis de documentos y el cuestionario.

Una conclusión notoria que manifiestan los empleados es que, si se realizan evaluaciones para medir su nivel de competitividad laboral, pero sin dejar de lado lo importante que sería contar con métodos más modernos para la evaluación del desempeño. Asimismo, el talento humano que labora en la entidad, no tiene motivación, se comprende debido a la carencia prácticamente global de una planeación de capacitación, pero se aclara que hay capacitaciones de tipo informal.

Silvera & Alarcón (2015) En la tesis Influencia de los estímulos organizacionales en la Gestión Estratégica del Talento Humano. Caso Hospital Regional de Ayacucho; para ostentar el Título de Licenciada en Administración en la UNSCH; Ayacucho, Perú; acerca de la metodología fue tipo aplicada, transversal y retrospectiva, el nivel correlacional, descriptivo, explicativo y la muestra 120 trabajadores.

Se concluye, que el reconocimiento institucional se asocia con el desarrollo de aptitudes y destrezas en la gestión de carácter estratégico del potencial humano. Asimismo, los aspectos relacionados a la motivación revelan una asociación positiva. Por lo que finalmente se concluye en que las ayudas de carácter organizacional, reconocimiento de tipo institucional y ayuda económica influyen en la utilización de la gestión de carácter estratégico del potencial humano del Hospital de Ayacucho.

2.1.3. Antecedentes Regionales

Arispe (2014) En la tesis Gestión del Talento Humano para la satisfacción del cliente en la Empresa Servited periodo 2013; para ostentar el Título de Licenciada en Administración en la UNCP; Perú; en un estudio transversal descriptiva no experimental.

La observación revela que un 70% (setenta por ciento) se siente de alguna manera conectado con la empresa, alcanzando los niveles mínimos de la media que viene a ser el 2.4 y la dispersión de 0.699, esto se debe a su tipo inverso. La satisfacción laboral y la motivación es de 0.72 en la Satisfacción del Cliente de SERVITED. El 90% (noventa por ciento) de los consumidores están conformes en que de todas maneras se comunica y se coordina factores en relación con el bien o servicio. Podríamos decir en todo caso que la media de 4.2 nos revela el desarrollo cuantitativo en la proyección estadística asociada a la Satisfacción del Consumidor, ayudando en la productividad y producción del elemento clave del éxito en 0.842 que influye de manera positiva en la Satisfacción del Consumidor de SERVITED.

Osorio & Zaravia (2017) En la tesis Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2016; para ostentar el Título de Licenciada en Administración en la UPLA; Perú, estudio correlacional con muestra de 50 empleados.

Concluyendo con referencia al estudio realizado teniendo en cuenta las variables: gestión del talento humano con la variable calidad de servicio del personal del Gobierno Regional - Huancavelica - 2016: hay una relación $r=0,549$, que es mínimamente significativa o de otra manera podemos decir que es media positiva, o sea es afirmativa. Es cardinal una gestión de talento humano en la Gerencia ya mencionada, debido a que esta Gerencia es la Oficina más importante en un Gobierno Regional, porque basándonos en esta columna vertebral podemos

esperar un desarrollo de Huancavelica. Hoy en día dar un servicio bueno y de calidad, es importante y necesario para toda la población huancavelicana.

Ordoñez (2016) en la tesis *Gestión Educativa y Satisfacción Profesional en Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos*; para obtener el Grado Académico de Doctor en la Universidad Nacional Del Centro del Perú; en un estudio descriptivo, correlacional.

Concluyendo que la Gestión Educativa y la Satisfacción Profesional son dos factores relacionados en los institutos superiores públicos de la región Junín. Esto mencionamos debido que al momento de realizar la demostración estadística de la hipótesis utilizando el estadístico t de Student, t calculada es superior a t teórica ($3,052 > 1,960$), entonces no se acepta la hipótesis nula (H_0) aceptándose la hipótesis alterna (H_a), su nivel de significancia es $2.4771538 \times 10^{-33}$ mayor o superior a $0,05$. La investigación de la gestión de la calidad educativa, da como resultado que es la vía para mejorar una institución llegando a fortalecer la educación superior en esta parte del país, con la meta de mejorar en todos los aspectos a parte de lo educativo los procedimientos de gestión en el aspecto administrativo, educativo y principalmente en el aspecto institucional; y así enfrentar las demandas de carácter laboral.

2.2. Base Teórica

2.2.1. Gestión Administrativa del talento humano.

2.2.1.1. Definición

Según Anzola (2002) indica que gestión administrativa del talento humano “significa todos los trabajos que se realizan para relacionar las actividades con el esfuerzo de un determinado grupo de personas, es decir el modo de lograr los fines con apoyo de los individuos en la realización de ciertos trabajos cardinales como son: el control, la dirección de la organización, la planeación o planificación y definitivamente la organización”. (p. 70)

Según Chiavenato (2005) conceptualiza “como las diferentes y variadas políticas y actos que se hacen en las entidades para ordenar los factores que tienen asociación con las personas y tiene un grupo de procesos para reclutar, realizar una selección del personal viendo sus sueldos de acuerdo a su desempeño laboral.”.

Según Rodríguez Valencia Joaquín (2008) “Es la planeación, organización, dirección y control de los procesos de dotación, remuneración, capacitación, evaluación del desempeño, negociación del contrato colectivo y guía de los recursos humanos idóneos para cada departamento, a fin de satisfacer los intereses de quienes reciben el servicio y también las necesidades del personal”. (p.20).

Según Dessler & Valera (2011) “cuando se habla de gestión de recursos humanos se hace referencia a las prácticas y las políticas primordiales para utilizar los asuntos que se enfocan con las relaciones personales del cargo gerencial; en específico, se conoce como el reclutar, capacitar, evaluar, retribuir y brindar un entorno seguro, con un código de ética y una relación justa para los colaboradores de la organización” (p. 2).

Según E.B. Flippo (1998) “Es la planeación, organización, dirección y control de la consecución, desarrollo, remuneración, integración y mantenimiento de las personas con el fin de contribuir a la empresa”.

También Chiavenato (2005) “El fin de la administración de la potencialidad y fortaleza humana según muchos tratadistas del tema mencionan que es la colaboración directa a la empresa para alcanzar sus metas, fomentando la eficiencia y la eficacia de la organización”.

Según Cervantes, Ortiz, & Botero (2015) menciona que es “conjunto de capacidades presentes en las personas, representa una realidad compleja en la cual convergen diferentes aspectos como conocimientos, habilidades, juicio y actitud, siendo importante apreciar con

claridad sus componentes desde la vinculación permanente del pensamiento y la acción” (p. 88).

2.2.1.2. Importancia de la gestión del talento humano

Como menciona Chiavenato (2004) “Tanto los activos financieros como el equipamiento de planta y equipos son recursos fundamentales para la organización; sin embargo, son los equipos de trabajo del talento humano los que proporcionan la creatividad e innovación a la compañía ya que son ellos las personas quienes trabajan en la organización; para lo cual es necesario contar con trabajadores calificados y eficientes” (p. 11).

“Por tal motivo son personas eficientes. Es imposible que una empresa alcance sus objetivos organizacionales y asimismo es importante saber que el papel del director de talento humano es intervenir en el vínculo organización-empleados”. (Chiavenato, 2004, p. 11).

2.2.1.2. Origen del concepto de gestión del talento humano

Se cree que el concepto de talento humano se originó a fines del siglo XIX, cuando comenzó la Revolución Industrial, que creó una organización basada en la división del trabajo y el descubrimiento de ciertos elementos de la producción mediante la sustitución del capital, humano y mecánico, el nacimiento de la clase trabajadora, etc. Como resultado de estos cambios, existen conflictos entre empleadores y empleados, las condiciones de trabajo afectan la salud física y mental y los factores laborales afectan la productividad. Por eso, a la oficina de la primera oficina humana se le llamó la Secretaría de Bienestar Social porque comenzaron a trabajar para compensar los hechos de esa época. (Calderón, Naranjo , & Alvarez, 2010)

Luego de ello se desarrolla la administración científica o taylorismo (que actualmente son utilizados algunos de sus planteamientos), un cambio significativo comienza cuando el sistema de equilibrio y control del trabajo tiene como objetivo gestionar el tiempo y la movilidad, la importancia del proceso elegido, las acciones formativas para los proyectos a implementar, la estructura salarial y la aplicación de la psicología en temas como cansancio y la monotonía del trabajo por lo tanto da como resultado la gestión del personal. (Calderón, Naranjo , & Alvarez, 2010)

2.2.1.3. Características de la gestión del talento humano

Las características de la gestión del talento humano son particulares en cuanto a la función y el rol estratégico del área en la empresa. Algunas de estas características son comunes y otras son muy detalladas. La gestión de recursos humanos debe organizarse dentro de un plan estratégico anual o bi-anual. Los directivos de Recursos Humanos que conforman el Comité Ejecutivo y a la mano de sus equipos son los responsables de planificar hacia donde se encaminará la gestión anualmente. Los directivos poseen la visión estratégica, la formación debida para realizar una planificación estratégica, entienden el contexto económico, político, social del país, de la región como también del contexto internacional. “Los directivos de recursos humanos realizan la estrategia del área y los gerentes a su cargo son los responsables de la ejecución. De esta manera podemos citar las siguientes características”. (Los Recursos Humanos.com, 2020)

- a) La gestión de recursos humanos debe asegurar los objetivos del negocio. “Los objetivos de la gestión deben entroncarse con los objetivos del negocio. Si la empresa se embarca en conquistar un nuevo mercado o fusionarse con otra empresa, los objetivos de recursos humanos deben colaborar en esa dirección”. (Los Recursos Humanos.com, 2020)
- b) La gestión de recursos humanos debe cuantificar utilizando indicadores de gestión. “Los indicadores como ausentismo, rotación del personal, se utilizan para medir la gestión. Si la

gestión no es mensurada no pueden justificarse los presupuestos. Y sin presupuesto no hay área de recursos humanos”. (Los Recursos Humanos.com, 2020)

- c) La gestión de recursos humanos ofrece una ventaja competitiva a la empresa. La planeación del área tiene que permitir que el negocio cuente con ventajas competitivas. “¿Es lo mismo que esté o no el área de recursos humanos en el organigrama? Si es así, cuál es el valor en particular que agrega a las operaciones y al negocio en general que otras áreas no podrían aportar”. (Los Recursos Humanos.com, 2020)
- d) La gestión de recursos humanos abarca una serie de temas soft y hard. La gestión de recursos humanos no se limita a otras actividades como la asistencia a cursos de formación o el pago de salarios. Y menos se trata solo de pagar o tratar con sindicatos. “Para que hablemos de gestión de recursos humanos, los procesos son varios, que abarcan desde reclutamiento, selección, payroll, gestión de las compensaciones y beneficios, formación y desarrollo, gestión del talento, cultura organizacional y más”. (Los Recursos Humanos.com, 2020)

2.2.1.4. Objetivos de la gestión del talento humano

Las personas son el principal activo de una organización; de ahí parte la urgencia de que ésta sea responsable y este más al cuidado de sus trabajadores. “La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas, para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales”. (Chiavenato 2005)

El autor (Chiavenato 2005) nos menciona que los objetivos de la gestión de los trabajadores son extensos. La ARH debe coadyuvar a la eficacia organizacional a través de:

1. Ayudar a la organización a lograr los objetivos y efectuar su misión: la función de RH es un componente principal actualmente de la organización. Es imposible imaginar la función de RH sin conocer el negocio de la organización.

2. Proporcionar a la organización empleados capacitados y motivados: Dar reconocimiento a los trabajadores y no solo monetario constituye el elemento primordial de la motivación humana. Para mejorar el rendimiento, se debe garantizar la equidad de las recompensas que recibe.

3. Administrar el cambio: En la última década ha habido períodos de crisis social, técnica, económica, cultural y política. Estos cambios y actitudes traen consigo cosas nuevas, más simples y más rápidas que deben utilizarse para asegurar la supervivencia de las organizaciones.

2.2.1.5. Componentes de Gestión administrativa del talento humano

(Navarrete & Guerrero, 2017) consideran como partes o dimensiones de gestión administrativa del talento humano lo que sigue:

Gestión.

Según Rubio (2006) “La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados”. (p. 14)

Para Robbins y Coulter (2005) gestión o “administración se refiere a la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de modo eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, lo cual se convierte en el objetivo principal de gestión.”

Hitt (2006) la define como “el proceso de estructurar y utilizar un conjunto de recursos orientado hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”. (p. 8)

Según lo observado se puede decir que la gestión se basa en el talento humano para alcanzar las metas y los objetivos de la institución, también accede a realizar las actividades como planeación, organización, dirección y control.

Función de los trabajadores.

Según Munch y García (2004) “consiste en la recopilación ordenada y clasificada de todos los factores y actividades necesario para llevar a cabo, de la mejor manera posible, un trabajo” (p. 122)

De otro lado Robbins y Decenzo (2002) indica que la función del trabajador “es un documento que detalla lo que debe hacer la persona que lo ocupa, como lo hará y por qué. Por lo general habla del contenido del trabajo, de su contexto y de los términos de empleo.” (p. 188)

En referencia a los conceptos anteriores, se puede decir que la función de los trabajadores se basa en enumerar las tareas que conforman un puesto de trabajo.

Capacitación.

Según el autor Chiavenato (2007), “La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

Según Mondy, R & Noe (2005) señalan que es, “una función importante de la administración de recursos humanos, que consiste no solo en capacitación y desarrollo, sino también en actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales y evaluación del desempeño”. (pág. 202).

Mondy, R & Noe (2005) afirman, además, que “capacitación y desarrollo son el centro de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional”. (p.202)

(Navarrete & Guerrero, 2017) refiere que es una de las fundamentales responsabilidades del supervisor es adelantarse a los cambios dentro de la organización referente al

funcionamiento de la empresa, y los requerimientos del personal futuro, y hacer dichos cambios de conformidad a las aptitudes de cada individuo, como vemos enseguida:

a) Inducción.

Es la información que da el empleador a sus trabajadores al inicio de su labor. La Oficina de RRHH (Relaciones Humanas) realiza por escrito las diferentes y variadas pautas, de manera que el trabajo sea de modo planificado y de manera uniforme.

b) Entrenamiento.

Es el ejercicio constante del trabajador, para que conozca de la mejor manera su puesto de trabajo, entrenamiento también significa preparar constantemente al trabajador para que en toda circunstancia responda a los requerimientos laborales, de la misma manera también entrenamiento significa el adiestramiento de los trabajadores de la organización para que se encuentren plenamente entrenados para responder en su trabajo de la mejor manera.

c) Formación básica.

Esto significa un conocimiento básico de toda la organización, principalmente por personal joven, que en el trayecto estos conocimientos básicos al final se convertirán en conocimientos acabados con lo cual se podrá desarrollar la empresa o sea es una preparación para que responda en el futuro los requerimientos de los clientes o usuarios.

d) Desarrollo de Jefes.

El jefe es el que dirige una organización para ello debe contar con aptitudes bien marcadas, tener conocimientos y habilidades concretas. En todas las organizaciones el jefe también es conocido como el dirigente que guía todas las actividades de las entidades, para ello se debe contar con la ayuda de los máximos niveles de la organización. El estilo de trabajo del jefe depende de una institución, por ejemplo, en el caso de una empresa de tipo particular o privado

es el patrón quien dirige la empresa, en cambio cuando se trata de una organización estatal al jefe se le conoce como directos quienes conducen las reuniones y la toma de decisiones.

Desempeño.

Según Peters (2006) es la desenvolvura de una organización para los fines esperados en el futuro, pero esto es referido a la empresa en su conjunto, sin embargo, también podemos calificar el desempeño o la actividad que realiza un trabajador en sus diferentes puestos, por ejemplo, el desempeño en el cargo de director de la empresa, o la función que realiza un empleado en el departamento de recaudación. Ahora el desempeño se divide en buen desempeño y mal desempeño, y como se logra saber esto, es con un test, evaluación o calificación del personal que labora en la empresa. Pero como todos sabemos en la actualidad no solo hombres de carne y hueso trabajan en una empresa sino también las máquinas, por lo tanto, también será motivo de calificación o evaluación del buen o el mal desempeño de la máquina, si justifica o no la inversión realizada para su compra o si trabaja en función a la rebaja de costos.

Según Benites (2012) “Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyeron a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicio de la empresa”

Según Alhama (2013), “Se trata de valorar de manera estructurada el desempeño laboral de cada individuo acorde a las labores que va realizando, los objetivos y resultados que tiene que lograr, las aptitudes que brinda y su potencial progreso. Es un procedimiento útil para evaluar el valor, lo excelente de su labor, y las aptitudes de cada persona, empero, lo principal es cuánto aporta a la institución” (p.245).

2.2.2. Satisfacción laboral.

2.2.2.1.. Definición

Rowden (2002) indica que la “satisfacción laboral es una variable independiente esencial que puede guiar el comportamiento de los empleados y afectar el funcionamiento de la organización, mientras que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2008) indica que “la satisfacción laboral es un estado subjetivo del colaborador que está vinculado con las circunstancias laborales y personales; es decir, relaciona lo encontrado y lo esperado por él dentro de su organización”

Spector (1997) sostiene que “la satisfacción del colaborador es todo aquello que la gente siente acerca de su trabajo y sus diferentes aspectos”

Robbins (2005) considera a la “satisfacción laboral como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Aquel que se encuentre satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. A veces cuando las personas hablan de las actitudes de los colaboradores, casi siempre se refieren a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente”

Según Cantera (1998), “la satisfacción laboral es definida de muchas maneras; sin embargo, coinciden en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del colaborador hacia distintos aspectos de su trabajo. En ese sentido, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias que se presenten en su trabajo y por las características de cada individuo”.

Según Brief y Weiss (2001) consideran que la “Satisfacción Laboral es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición (pensamiento) y ambos contribuyen a la satisfacción laboral. Es como un estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva. La satisfacción como actitud es un constructo hipotético que se pone de manifiesto en cada una de estas dos formas”

Y según Rode (2004) sustenta que la “satisfacción con el trabajo desborda (spills over) o influye sobre la satisfacción con la vida en general”.

Quintana (2009) expone que la “satisfacción laboral es como un estado emocional agradable o positivo de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la satisfacción laboral es como un estado emocional positivo o agradable de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”

Ivancevich (2012) define a la “satisfacción laboral como una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo. También se define como una respuesta, como resultado de cubrir una serie de necesidades, las cuales varían de una persona a otra. Para que la persona pueda probar la existencia de la satisfacción laboral se necesita de estimulación intrínseca, esto se logra a través de los incentivos ya sean monetarios o no monetarios”

Kessler (2014). “La Satisfacción Laboral ha estado directamente relacionada con el desempeño de los trabajadores, por esto, aquellos que están más satisfechos tienen un mejor cumplimiento de las metas organizacionales, están menos dispuestos a dejar la compañía y, como resultado de ello, la entidad evita la pérdida de talento o conocimientos y los gastos que se generan como producto de la rotación”

Pujol & Dabos (2018) esta referido a la satisfacción de las personas en el desenvolvimiento laboral esto significa como se siente física y espiritualmente en el trabajo. Involucra diferentes factores, como remuneraciones, estilo de gerencia, condiciones laborales, oportunidades de ascenso. También la Satisfacción Laboral es una situación de carácter estable donde el trabajador se desempeña muy seriamente dentro del trabajo, o sea está basado en valores logrados por el propio individuo hacia su trabajo.

Zayas, Báez, Zayas, & Hernández (2015) son actitudes de diferentes índoles referidas hacia el campo laboral con miras a metas específicas de trabajo. Así la satisfacción laboral es,

cardinalmente, una definición con el que se califica a las actitudes de los individuos hacia varios factores de su trabajo.

Álvarez (2005) lo conceptualiza como una situación de carácter positiva sobre el aspecto laboral que sale de la valoración o calificación de sus características. Un individuo con bastante satisfacción en su trabajo tiene amor propio y un carácter positivo, tiene ganas de trabajar, por el contrario una insatisfacción les hacen personas negativas.

2.2.2.2. Origen histórico de investigaciones sobre satisfacción laboral

La inclinación por la satisfacción en el trabajo como un campo de intervención e investigación es contemporáneo al surgimiento de algunas corrientes psicológicas. Los principales intereses de este estudio son identificar las actitudes y emociones individuales y evaluar y valorar el entorno laboral, las relaciones sociales, la comunicación, el estilo de gestión o el impacto en los grupos de trabajo, el comportamiento individual y la satisfacción laboral, lo que ha cambiado drásticamente. (Ruvalcaba, Selva, & Sahagún, 2014)

Simultáneamente a las investigaciones de Hawthorne, Haprock (1935) realiza su primordial estudio formal de satisfacción en el trabajo, donde considera las diferencias inter individual y grupales. Debido a ello, se verificaron diferencias significativas en la satisfacción según el grupo de expertos y el tipo de trabajo realizado. “Los niveles más altos correspondieron a los grupos de profesionales dirigentes, y los niveles bajos pertenecieron a los grupos profesionales no cualificados, dedicados a trabajos manuales”.(Haprock, 1935)

2.2.2.3. Características de la satisfacción laboral

Existen autores que examinan conjuntamente las características personal y laboral. En el trabajo de Sánchez, Sánchez, Cruz, & Sánchez (2014) cuatro medidas distintas de satisfacción laboral están enlazadas con una diversidad de características personales y laborales.

Continuando el análisis sobre satisfacción que une al individuo y a la organización, se puede confirmar que la existencia de la relación entre el cumplimiento del contrato psicológico y la confianza organizacional, hace posible el establecimiento de factores organizacionales que afectan a los colaboradores y el nivel de satisfacción, de forma que ésta puede ser nombrada como una función o resultado de las condiciones ambientales, las características individuales y las interacciones entre ambos grupos.

2.2.2.4. Importancia de la satisfacción laboral

Aguilar, Magaña, & Surdez (2010) menciona que la importancia de la satisfacción laboral “radica en conocer el grado de satisfacción de un individuo en cuanto a una situación o contexto, va más allá de la simple satisfacción de ciertas clases de necesidades físicas o psicológicas”, es decir la calidad de vida laboral y bienestar en el trabajo se conceptualizan desde la perspectiva de la satisfacción que se refleja a través de la evaluación de las condiciones reconocidas por el individuo a la luz de sus expectativas y aspiraciones. Los recursos humanos son el recurso más valioso de la organización y del país en su conjunto y pueden mejorar las habilidades necesarias para maximizar la ventaja competitiva, y para lograrlo, según la literatura, la satisfacción laboral es crucial. Los empleados satisfechos suelen ser útiles, por lo tanto, se considera deseable y necesario gestionar la satisfacción del trabajo de los trabajadores.

2.2.2.5. Teorías de Satisfacción Laboral

Sobre esto consideramos la teoría más conocida como:

B.1. Teoría de la Aproximación Bifactorial

Stephen & Robbins (2010) conocida como “teoría dual” o “teoría de la motivación-higiene”. Fue creada por el psicólogo Frederick Herzberg basándose en la relación de una persona con su trabajo es sustancial o cardinal y que su actitud hacia su trabajo puede llevarle al éxito o el fracaso, Herzberg estudió la interrogante: “¿Que quiere la gente de sus trabajos?”.

2.2.2.6.. Factores de Satisfacción Laboral.

De conformidad a los descubrimientos científicos reunidos (Álvarez, 2005) los fundamentales aspectos organizacionales que regulan la satisfacción laboral son:

- Desafío laboral.
- Estructura de premios justos.
- Situaciones que favorecen el trabajo.
- Colegas que apoyan.
- Ser compatible entre la personalidad propia del trabajador y el puesto laboral.

Factores que pasamos a definir:

Desafío Laboral.

Cuando una persona trabaja por primera vez o en su defecto de un puesto que viene trabajando le pasan a otro en ese momento se presenta el reto o desafío al trabajo, que consiste en trabajar lo más correctamente en beneficio de la empresa, poniendo todas sus potencialidades físicas e intelectuales en busca de lograr las metas personales y de la empresa. Y los aspectos para el logro de dicho fin son: la importancia de la naturaleza del trabajo y la satisfacción del empleado.

Los trabajadores en todo momento prefieren trabajos donde se sientan más satisfechos o cómodos y eso es natural porque de esa manera logran sus metas más fácilmente, entonces el jefe de personal debe buscar la manera de colocar en un puesto de trabajo según las características y aptitudes del personal, para esto debe recurrir a exámenes, test, evaluaciones o calificaciones preliminares, cosa que de esta manera el trabajo encargado al trabajador le cause placer y satisfacción.

Se debe tener en consideración que el desafío y el reto debe ser de tipo moderado y pausado, debido a que, un desafío muy grande que al final no se cumple o no se realiza causaría frustración y una sensación de haber fracasado en el trabajo, disminuyendo o bajando la satisfacción laboral.

Estructura de premios justos.

Hay dos(2) tipos de recompensas o premios asociados con la satisfacción laboral: las externas y las internas. Las externas son las que da la entidad, de acuerdo al desempeño que realiza y además por el esfuerzo de los trabajadores, así tenemos recompensas relacionados a: regímenes salariales y políticas para ascender a los empleados que destacan de la entidad. Y las recompensas de carácter interno son las que el trabajador siente de manera intrínseca: situación de competencia, la vanagloria y la habilidad intelectual o material por una labor bien realizada.

Todo trabajador después de trabajar al destajo o de acuerdo a un horario, ya sea contratado o nombrado tiene derecho a un pago por prestar dichos servicios, y estos derechos está estipulado en la normatividad laboral de todos los países civilizados y que se encuentran protegidos a nivel mundial por la OIT (Organización Internacional del Trabajo). Entonces podemos reiterar que los sueldos o remuneraciones son la compensación que los trabajadores reciben en recompensa de su labor y estos pagos lo realiza la oficina de personal con la finalidad de mantener y retener una fuerza laboral de carácter productivo.

Es lógico y racional que el pago que realiza el patrón o el jefe de personal a los trabajadores debe ser acorde con el desempeño que realiza, entonces el trabajador rinde más de lo que se le da como tarea, por el contrario si no existe esta recompensa muchas veces los empleados trabajan sin ganas por falta de incentivos económicos. Por ello una gran cantidad de investigaciones han verificado que la compensación económica (salarios y remuneraciones) es la propiedad que causa mayor insatisfacción de los trabajadores. Por ello habiendo o existiendo

un mercado laboral donde el trabajador oferta su fuerza de trabajo y el empresario da un monto de dinero por dicho de trabajo, entonces el trabajador se inclina por donde le den mayor satisfacción salarial. Es cardinal decir que es la percepción de pago justo por parte del empleado es la que favorecerá en su percepción de satisfacción en el trabajo.

También se debe tener en cuenta no sólo las remuneraciones por la labor desempeñada como un factor de satisfacción laboral, sino también existen otros factores como la satisfacción con el sistema de promociones y ascensos: los ascensos dentro del centro del trabajo, con lo cual existe un desarrollo personal del trabajador así mismo es tácito el aumento en sus salarios. Sobre esto debe haber un sentimiento o percepción que la organización esté actuando de manera correcta en cuanto a los ascensos, porque muchas veces los ascensos se realizan por favores políticos, favores sexuales, y eso desanima al trabajador para continuar en una organización, por ello el jefe de personal debe ser una persona justa y que los ascensos se realicen de modo serio y responsable, de esa manera el trabajador se encontrará satisfecho con la labor que desempeña.

Situaciones que favorecen el trabajo.

Los trabajadores en general siempre desean trabajar dentro de una infraestructura, donde existen facilidades en materiales de trabajo, como por ejemplo tener buenos sillones, buenas computadoras y mobiliario en general, sean de primera clase, claro esto está referido al trabajo intelectual que generalmente desarrollan en el aspecto administrativo de la organización, sin embargo el personal que trabaja en el aspecto físico o dentro del trabajo manual de la misma manera requiere las condiciones favorables de trabajo, por ejemplo un horario exacto de trabajo, tener descansos en el intermedio del trabajo, tener ayuda en todo momento de parte de los inspectores y personal más antiguo para resolver algún problema que se presenta. En

síntesis a los empleados les interesa un buen ambiente de trabajo que les facilite el bienestar personal para la realización de un buen trabajo.

Colegas que apoyan

Es muy importante que los colegas de trabajo reciban ayuda de otros amigos o sea tiene que haber una ayuda mutua, porque no todo sabe una persona con respecto a un determinado trabajo, por ello es fundamental y cardinal el comportamiento del que dirige la organización, quien al ayudar al trabajador éste demuestra su satisfacción.

Si bien de acuerdo a muchas investigaciones la asociación o relación entre trabajadores es un poco complejo por muchos factores, por ejemplo hay trabajadores que son callados y parcos por el contrario hay empleados muy habladores que distraen el trabajo y en muchos casos generan accidentes laborales, por ello dentro de la organización deben haber más líderes que jefes para que orienten de manera ordenada la interrelación entre trabajadores que difieren en muchos aspectos entre sí, y de ese modo generar un desarrollo armónico y proporcional en la empresa. Es por ello muy importante tener un líder tolerante que conlleven a la ayuda con baja autoestima y que les es difícil relacionarse con los demás trabajadores

Pero debemos tener en cuenta que no todos los jefes tienen las características de un buen líder, por ejemplo muchos jefes sólo se dedican a ordenar, se dedican a amonestar, en muchos casos a cada momento ponen sanciones a los trabajadores o llamadas de atención y esto debe ser superado porque lo correcto es tener un líder que en todo momento esté dispuesto a ayudar a los trabajadores en los momentos difíciles que se pueden encontrar. Por ello es importante que el líder sea una guía que frecuentemente esté preocupado en dar enseñanzas e instrucciones a los trabajadores para que éstos rindan más. Por esto cuando los empleados no están motivados prefieren un líder que le oriente y les ayude en todo momento y que no los presione por motivos indescifrables.

Ser compatible entre la personalidad propia del trabajador y el puesto laboral

Cuando nos referimos a la palabra compatible significa coincidencia, o la existencia de afinidad, por lo tanto cuando se dice que la personalidad de un determinado trabajador debe ser compatible con el puesto de trabajo esto quiere decir por ejemplo un trabajador administrativo debe tener estudios relacionados a la administración para desempeñarse en la oficina de administración de una organización, y por otro lado un mecánico se encontrará compatible en el departamento de máquinas de una empresa, por ello el tratadista Holland ha realizado un estudio relacionado a este tema concluyendo que existe un alto acuerdo o un alta asociación entre personalidad del trabajador y el puesto de trabajo, de todo esto da como resultado una buena satisfacción, ya que los individuos poseen aptitudes adecuadas para cumplir con los requerimientos de sus labores.

2.2.2.7. . Dimensiones de Satisfacción Laboral.

De acuerdo al (MINSA, 2002) consideramos como dimensiones de satisfacción laboral:

Acerca del trabajo

Trabajo Actual.

Se denomina trabajo actual al puesto de trabajo indicado por los superiores para que el trabajador cumpla con sus funciones, y para esto el jefe de la organización asigna el trabajo al empleado previa evaluación de su grado de autonomía, diferentes habilidades, para ello el empleado previamente debe identificar la actividad que va a realizar para cumplir con su trabajo, utilizando la retroalimentación recibida.

Trabajo en General.

Trabajo en general significa la capacidad que tiene todo trabajador en forma general de todo lo relacionado al trabajo, esto quiere decir por ejemplo que en forma general los trabajadores deben adecuarse a un horario de trabajo determinado, a cumplir sus funciones así como los

conocimientos teóricos de los derechos y obligaciones que se encuentran en la normatividad laboral para el desempeño de sus labores.

Acerca de la Dirección

Interacción con el Jefe Inmediato

Esto quiere decir que los trabajadores deben estar sujetos o tener una interacción directa y armónica con el jefe inmediato superior, esto se refiere a la interacción entre líder-empleado, que sirva para el soporte a las diferentes actividades a desarrollar dentro de la empresa.

Oportunidades de progreso.

Como todo en la vida hay situaciones que condicionan para el aprovechamiento de dichos momentos que se puede usar para capacitarse laboralmente continuamente y de esa manera lograr un desarrollo personal y laboral.

Remuneraciones e incentivos.

Son los pagos monetarios o salarios que se otorgan a los empleados por la labor que desempeñan en una organización empresarial, y estas remuneraciones están relacionadas directamente, con la labor que desempeña, con la profesión u oficio que da en favor de la empresa, así como la calidad de trabajo que presta a la entidad organizacional.

Acerca del compañerismo y ambiente de trabajo

Interrelación con sus compañeros de trabajo.

Esto viene a ser la asociación de carácter laboral entre todos los trabajadores, esto significa una relación no sólo del área en que labora sino con todas las oficinas o áreas donde trabajan los empleados, y justamente esa relación contribuye al desarrollo de sus labores

Ambiente de Trabajo.

Es el lugar y la sensación de propiedad que la organización empresarial otorga al trabajador, donde se considera un buen ambiente de trabajo, para que el empleado cuente con mecanismos de comunicación (teléfono, internet etc.) con lo cual puede tomar decisiones tanto a nivel individual y grupal.

2.3. Marco Conceptual

- 1) Gestión Administrativa del talento Humano. Consiste en “todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir, la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y de las cosas, mediante el desempeño de ciertas labores esenciales, como son la planeación, la organización, la dirección y el control”. (Anzola, 2002)
- 2) Satisfacción Laboral. “Situación de carácter positiva sobre el aspecto laboral que sale de la valoración o calificación de sus características. Un individuo con bastante satisfacción en su trabajo tiene amor propio y un carácter positivo, tiene ganas de trabajar, por el contrario, una insatisfacción les hace personas negativas”. (Álvarez, 2005)
- 3) Gestión. “Proceso de estructurar y utilizar un conjunto de recursos orientado hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”. (Hitt, 2006)
- 4) Función del trabajador. “Documento que detalla lo que debe hacer la persona que lo ocupa, como lo hará y por qué. Por lo general habla del contenido del trabajo, de su contexto y de los términos de empleo”. (Robbins, Stephen , & Decenzo, 2002)
- 5) Capacitación. “Es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos

- definidos”. (Chiavenato I. , 2007)
- 6) Desempeño. “Es la desenvolvura de una organización para los fines esperados en el futuro, pero esto es referido a la empresa en su conjunto, sin embargo, también podemos calificar el desempeño o la actividad que realiza un trabajador en sus diferentes puestos, por ejemplo, el desempeño en el cargo de director de la empresa, o la función que realiza un empleado en el departamento de recaudación”. (Peters, 2006)
- 7) Satisfacción Laboral. “Situación de carácter positiva sobre el aspecto laboral que sale de la valoración o calificación de sus características. Un individuo con bastante satisfacción en su trabajo tiene amor propio y un carácter positivo, tiene ganas de trabajar, por el contrario, una insatisfacción les hace personas negativas”. (Álvarez, 2005)
- 8) Acerca del trabajo. Se denomina trabajo actual al puesto de trabajo indicado por los superiores para que el trabajador cumpla con sus funciones y al trabajo en general que significa la capacidad que tiene todo trabajador en forma general de todo lo relacionado al trabajo. (MINSa, 2002)
- 9) Acerca de la dirección. Considerados con la interacción con el jefe inmediato, como las oportunidades de progreso, seguidas con la remuneración e incentivos. (MINSa, 2002)
- 10) Acerca del compañerismo y ambiente de trabajo. Se considera la interrelación con los compañeros de trabajo y el ambiente de Trabajo. (MINSa, 2002)

CAPÍTULO III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis general.

Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa del talento humano y la satisfacción laboral en la Sanidad de la Policía Nacional, Huancayo – 2018

3.2. Hipótesis específicas.

- 1) Existe relación directa y significativa entre la gestión y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018
- 2) Existe relación directa y significativa entre las funciones de los trabajadores y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018
- 3) Existe relación directa y significativa entre la capacitación y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018
- 4) Existe relación directa y significativa entre el desempeño y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018

3.3. Variables

3.3.1. Definición de variables

Variable 1: Gestión administrativa del talento humano.

Dimensiones:

- Gestión

- Función del trabajador
- Capacitación
- Desempeño

Variable 2: Satisfacción laboral.

Dimensiones

- Acerca del trabajo
- Acerca de la dirección
- Acerca del compañerismo y ambiente de trabajo

3.3.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL TALENTO HUMANO	La gestión administrativa del talento humano es una de las actividades más importantes en una organización, ya que mediante esta se puede lograr el cumplimiento y el logro de los objetivos mediante la unión de esfuerzos coordinados de todo el personal que labora dentro de la misma. Toda empresa o institución persigue un fin, el mismo que se puede alcanzar mediante un proceso ordenado. (Anzola, 2002)	GESTIÓN	Ejecución de programas de bienestar social laboral	ORDINAL
			Plan de incentivos pecuniarios y no pecuniarios	
			Gestión de los gerentes públicos a través de los acuerdos de gestión	
			Se difunde las prácticas de gestión del talento humano	
			Mecanismos para la selección de servidores del nivel gerencial	
		FUNCIÓN DEL TRABAJADOR	Los perfiles corresponden a la razón de ser de los cargos o empleos	
			Los perfiles diseñados permiten la selección de los servidores idóneos	
			Se realiza diagnósticos sobre los requerimientos de personal para el desarrollo de sus planes, programas, proyectos o procesos.	
		CAPACITACIÓN	La inducción permite que el nuevo servidor conozca la cultura de la entidad.	
			La reinducción permite la actualización de todos los servidores en las nuevas orientaciones técnicas y normativas	
			Existe plan institucional de formación y capacitación	
			Se promueve la capacitación, a través de encuestas o reuniones de trabajo	
			La capacitación recibida contribuye al desarrollo de conocimientos y	

			capacitación para un mejor desempeño en el puesto de trabajo	
		DESEMPEÑO	Se evalúa el desempeño a fin que cumpla las orientaciones legales y los criterios dados por la Comisión Nacional del Servicio Civil	
			Los resultados de la evaluación del desempeño sirven para programar acciones de capacitación y desarrollo de los servidores	
VARIABLE 2 SATISFACCIÓN LABORAL	Se define como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar	ACERCA DEL TRABAJO	Los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo	ORDINAL
			El trabajo está bien organizado.	
			Desarrollo de mis habilidades.	
			Información oportuna y adecuada	
			Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	
			La institución proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes	
		Satisfecho con el centro laboral		
		ACERCA DE LA DIRECCIÓN	Los Directivos y/o Jefes reconocen por un trabajo bien hecho.	
		Los Directivos y/o Jefes y la solución de problemas.		
		Los Directivos y Jefes, el dominio técnico y conocimientos de sus funciones.		
		Los Directivos y Jefes y la toma de decisiones con participación de los trabajadores.		
		Los directivos del centro laboral		

	de satisfacción laboral implica hablar de actitudes. (Pujol & Dabos, 2018)		mantienen informados a los trabajadores.	
			Capacitación que permita el desarrollo de habilidades.	
			Oportunidad para recibir capacitación.	
			Sueldo o remuneración.	
			Preocupación de la institución de las necesidades del personal.	
	ACERCA DEL COMPAÑERISMO Y AMBIENTE DE TRABAJO		Compañerismo para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo	
			Satisfacción con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores	
			Conocimiento claro y transparente de las políticas y normas del personal	
			Trato al personal independientemente del cargo que ocupan.	
			El ambiente de la institución y las opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	
			El nombre y prestigio de la sanidad es gratificante para mí.	

Capítulo IV

Metodología

4.1. Método de Investigación

El método utilizado en esta investigación correspondió al científico, ya que a lo largo de la investigación se siguió la ruta del conocimiento, iniciando con el planteamiento del problema donde se respondió con una hipótesis la que fue probada y demostrada. (Kerlinger, 2017)

Un método específico fue el Inductivo porque se partió de lo general a lo específico. Para luego recurrir al método deductivo y generalizar los resultados. (Tamayo, 2000)

4.2. Tipo de Investigación

Correspondió al tipo de investigación aplicada porque se aplicaron los conocimientos adquiridos y se obtuvieron nuevos conocimientos a ser aplicados. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

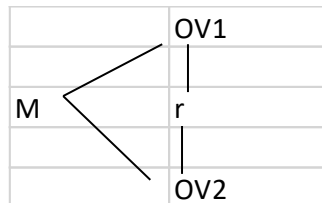
4.3. Nivel de Investigación

El nivel de investigación es correlacional, es decir que después de identificar la frecuencia de una variable se relaciona con la segunda variable para demostrar su relación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

4.4. Diseño de Investigación

El diseño fue correlacional, no experimental y de corte transversal. Es correlacional, porque el propósito fue medir el grado de relación entre las dos variables de estudio. No experimental porque no se manipuló ninguna de las dos variables y de corte transversal porque se hizo la medición de ambas variables en un momento determinado.

Esquemáticamente es expresada de esta forma



Dónde:

M= Muestra:

OV1 = Observación de la variable 1: Gestión administrativa del talento humano

OV2 = Observación de la Variable 2: Satisfacción laboral

r = Correlación entre la variable 1 y la variable 2

4.5. Población y Muestra

4.5.1. Población.

Está conformada por el total de trabajadores la Sanidad de la Policía Nacional de Huancayo que es de 52 trabajadores.

4.5.2. Muestra.

El muestreo fue no probabilístico, es decir a criterio de las investigadoras, habiendo considerado en este caso el total de la población. (Solís, 1991)

La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos, de esta manera se ha determinado una muestra por el total de trabajadores la Sanidad de la Policía Nacional de Huancayo que es de 52 trabajadores

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos.

La técnica fue la encuesta dirigida a los trabajadores para que respondan los ítems planteados

4.6.2. Instrumentos.

Los instrumentos fueron dos cuestionarios. El primero para gestión administrativa del talento humano y el segundo para satisfacción laboral.

Validez

Ambos instrumentos de recolección de datos fueron validados por el juicio de 03 expertos (Ver anexo 08)

Confiabilidad

Para el primer cuestionario de gestión administrativa del talento humano de 15 ítems, la fiabilidad es de 0.876 lo que demuestra que el instrumento es confiable. (Ver Anexo 05)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	15

Y para el segundo cuestionario de desempeño laboral de 22 ítems la fiabilidad es de 0.934 lo que demuestra que el instrumento es confiable. (Ver Anexo 05)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	22

4.7. Procedimiento de Recolección de Datos

Se hizo de la siguiente manera:

1. Se elaboraron las encuestas
2. Se procedió a realizar la encuesta en el lugar de trabajo
3. Se aplicó el primer cuestionario en 15 minutos
4. Se aplicó el segundo cuestionario en 15 minutos

4.8. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

La técnica fue estadística, procesando los datos en el programa SPSS v23 obteniendo a partir de la matriz obtenida los resultados descriptivos por variable y las pruebas de hipótesis mediante el estadígrafo rho de Spearman.

Capítulo V

Resultado

5.1. Descripción de resultados

Los resultados son presentados descriptivamente mediante tablas y gráficos y por dimensiones, después de haber sido tabulados en el SPSS versión 23 donde se obtuvo la matriz de datos (ver anexo 06).

5.1.1. Resultados Descriptivos

5.1.1.1. Resultados de la variable 1: Gestión administrativa del talento humano y sus dimensiones

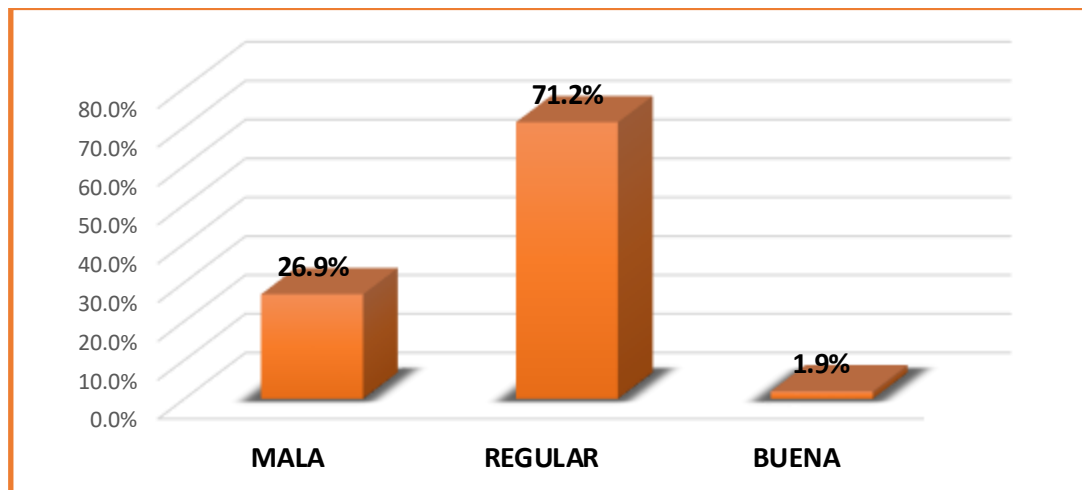
A. Resultados del Nivel de la Dimensión Gestión

Tabla 1: Gestión

	Frecuencia	Porcentaje
MALA	14	26.9%
REGULAR	37	71.2%
BUENA	1	1.9%
Total	52	100.0%

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa del talento humano

Figura 1: Gestión



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 01

Interpretación: En la tabla y gráfico anteriores se puede ver que el nivel de la Dimensión Gestión, que es mala 26.9%, regular 71.2% y buena 1.9%.

Por lo tanto, el 71.2% de los trabajadores de la Sanidad de la Policía de Huancayo percibe que la Gestión es regular.

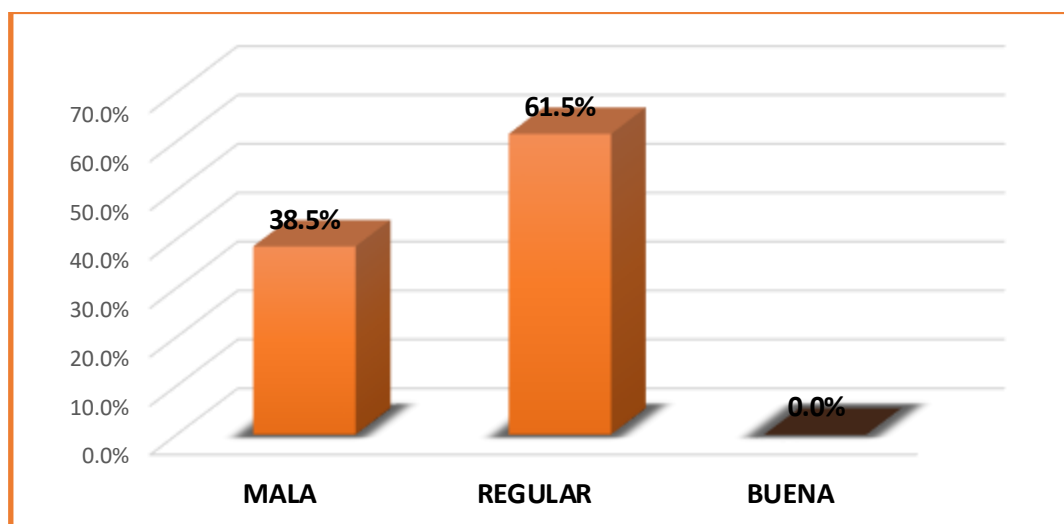
B. Resultados de la Función del Trabajador

Tabla 2: **Función del Trabajador**

	Frecuencia	Porcentaje
MALA	20	38.5%
REGULAR	32	61.5%
BUENA	0	0.0%
Total	52	100.0%

. Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa del talento humano

Figura 2: **Función del Trabajador**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 02

Interpretación: En la tabla y gráfico anteriores se puede ver que el nivel de la Dimensión Función del Trabajador que es mala 38.5%, regular 61.5% y buena 0%.

Por lo tanto, el 61.5% de los trabajadores de la Sanidad de la Policía de Huancayo percibe que la Función del Trabajador es regular.

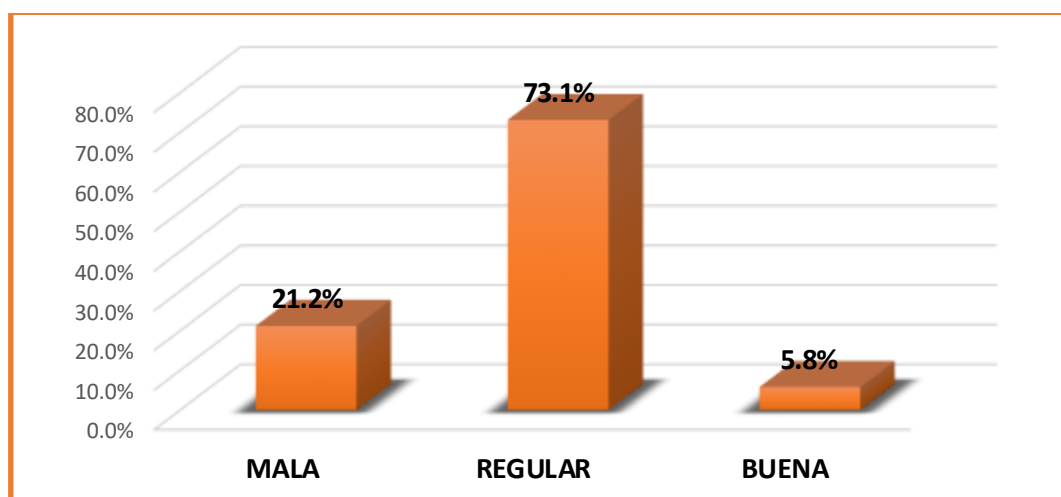
C. Resultados de Capacitación

Tabla 3: Capacitación

	Frecuencia	Porcentaje
MALA	11	21.2%
REGULAR	38	73.1%
BUENA	3	5.8%
Total	52	100.0%

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa del talento humano

Figura 3: Capacitación



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 03

Interpretación: En la tabla y gráfico anteriores se puede ver que el nivel de la Dimensión Capacitación, que es mala 21.2%, regular 73.1% y buena 5.8%.

Por lo tanto, el 73.1% de los trabajadores de la Sanidad de la Policía de Huancayo percibe que la Capacitación es regular.

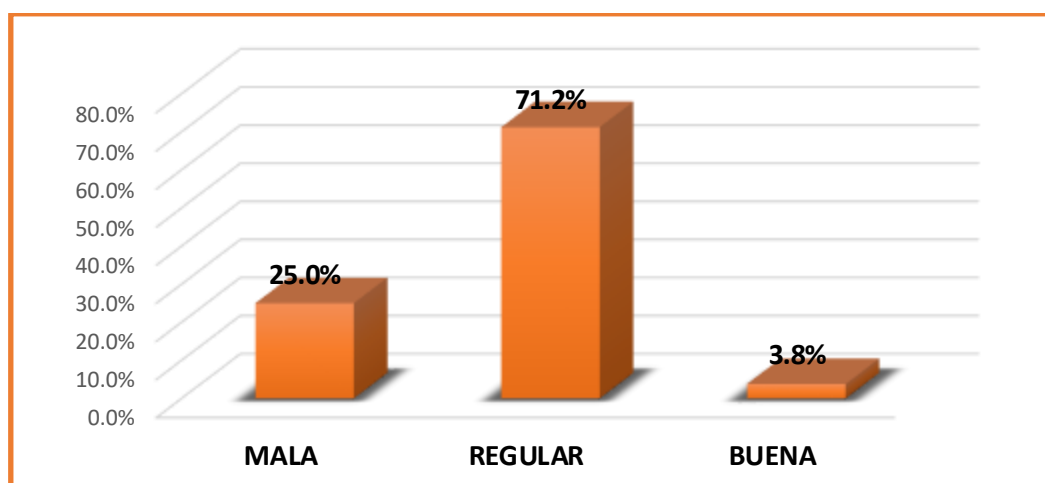
D. Resultados del Nivel de la Dimensión Desempeño

Tabla 4: **Desempeño**

	Frecuencia	Porcentaje
MALA	13	25.0%
REGULAR	37	71.2%
BUENA	2	3.8%
Total	52	100.0%

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa del talento humano

Figura 4: **Desempeño**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 04

Interpretación: En la tabla y gráfico anteriores se puede ver que el nivel de la Dimensión Desempeño, que es mala 25%, regular 71.2% y buena 3.8%.

Por lo tanto, el 71.2% de los trabajadores de la Sanidad de la Policía de Huancayo percibe que el Desempeño regular.

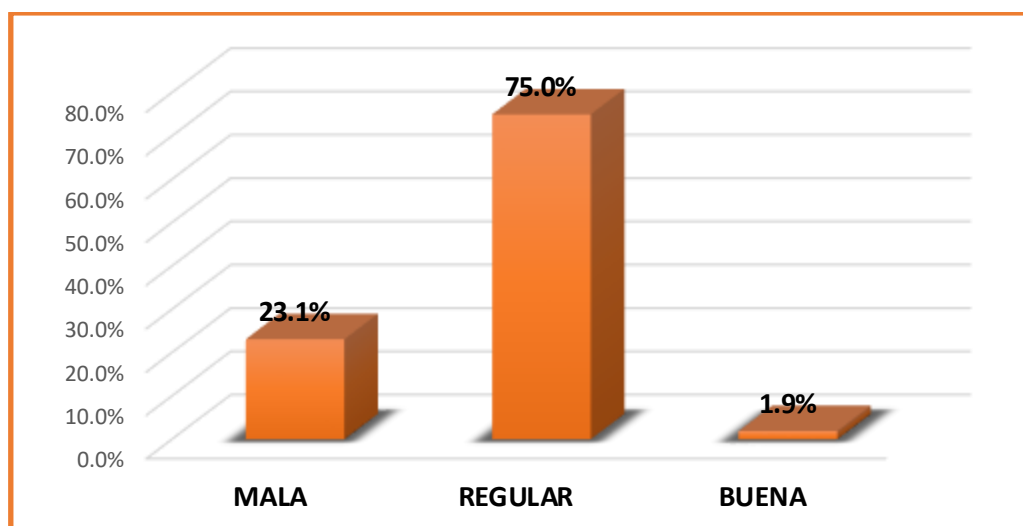
E. Resultados de la Variable 1 Gestión del Talento Humano

Tabla 5: Gestión del Talento Humano

	Frecuencia	Porcentaje
MALA	12	23.1%
REGULAR	39	75.0%
BUENA	1	1.9%
Total	52	100.0%

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa del talento humano

Figura 5: Gestión del Talento Humano



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 05

Interpretación: En la tabla y gráfico anteriores se puede ver que el nivel de la Variable 1 Gestión del Talento Humano, que es mala 23.1%, regular 75.0% y buena 1.9%.

Por lo tanto, el 75.0% de los trabajadores de la Sanidad de la Policía de Huancayo percibe que la Gestión del Talento Humano es regular.

5.1.1.1. Resultados de la variable 2: Satisfacción laboral y sus dimensiones

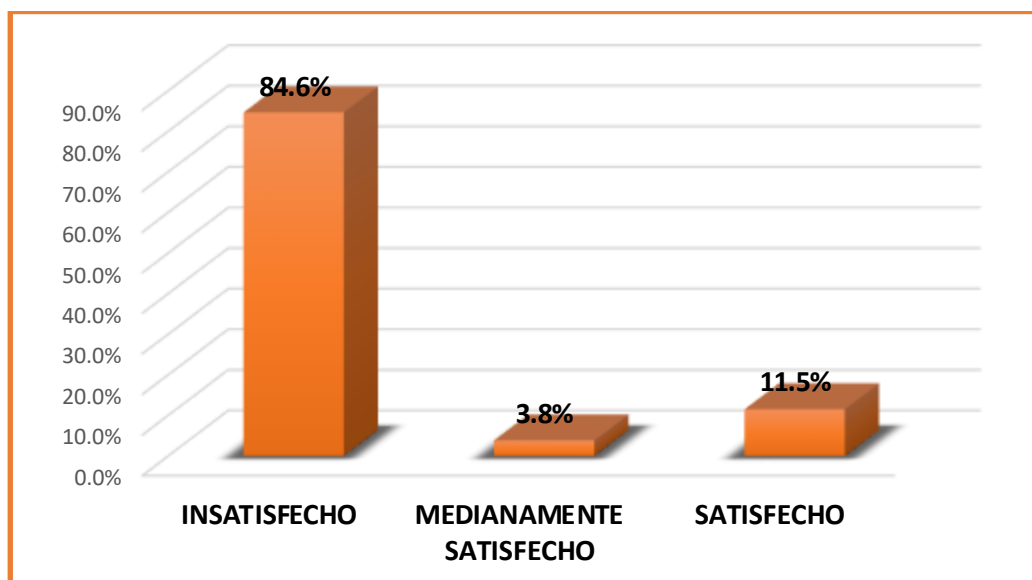
A. Resultados Acerca del Trabajo.

Tabla 6: Acerca del Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	44	84.6%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	2	3.8%
SATISFECHO	6	11.5%
Total	52	100.0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral

Figura 6: Acerca del Trabajo



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 06

Interpretación: En la tabla y gráfico anteriores se puede ver que el nivel de la Dimensión Acerca del Trabajo, 84.6% se encuentra satisfecho, 3.8% medianamente satisfecho y 11.5% insatisfecho.

Por lo tanto, el 84.6% de los trabajadores de la Sanidad de la Policía de Huancayo se siente Insatisfecho.

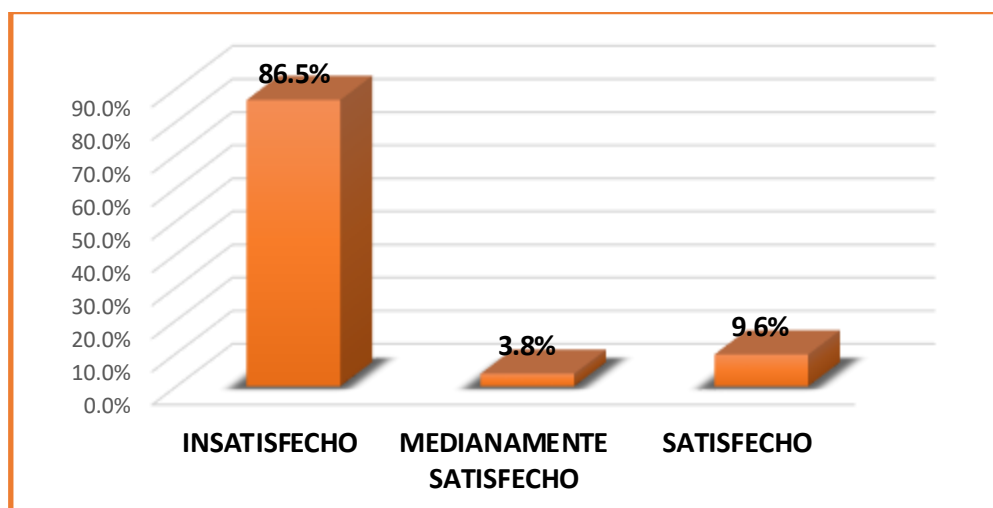
B. Resultados Acerca de la Dirección.

Tabla 7: **Acerca de la Dirección**

	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	45	86.5%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	2	3.8%
SATISFECHO	5	9.6%
Total	52	100.0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral

Figura 7: **Acerca de la Dirección**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 07

Interpretación: En la tabla y gráfico anteriores se puede ver que el nivel de la Dimensión Acerca de la Dirección, 86.5% se encuentra satisfecho, 3.8% medianamente satisfecho y 9.6% insatisfecho.

Por lo tanto, el 86.5% de los trabajadores de la Sanidad de la Policía de Huancayo se siente Insatisfecho.

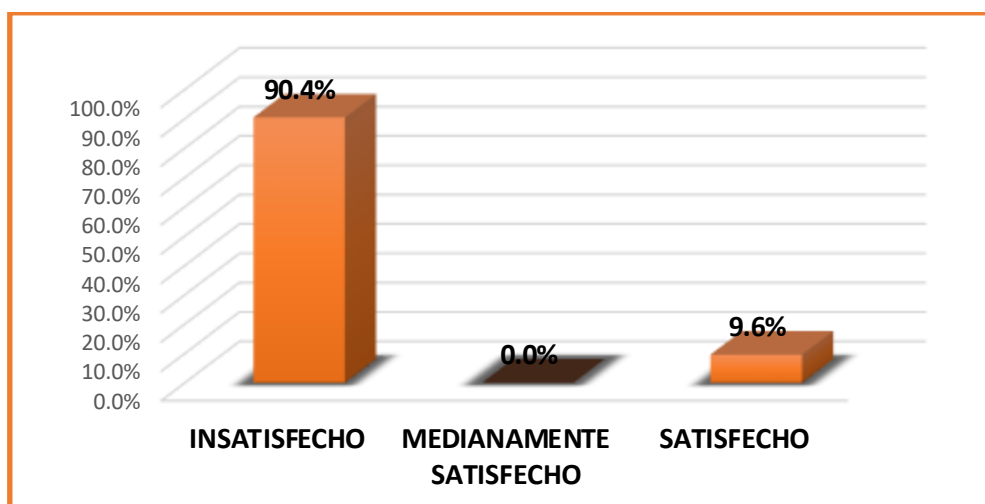
C. Resultados de Compañerismo y ambiente de trabajo.

Tabla 8: Compañerismo y ambiente de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	47	90.4%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	0	0.0%
SATISFECHO	5	9.6%
Total	52	100.0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral

Figura 8: Compañerismo y ambiente de trabajo



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 08

Interpretación: En la tabla y gráfico anteriores se puede ver que el nivel de la Dimensión Compañerismo y ambiente de trabajo, 90.4% se encuentra satisfecho, 0.0% medianamente satisfecho y 9.6% insatisfecho.

Por lo tanto, el 90.4% de los trabajadores de la Sanidad de la Policía de Huancayo se siente Insatisfecho.

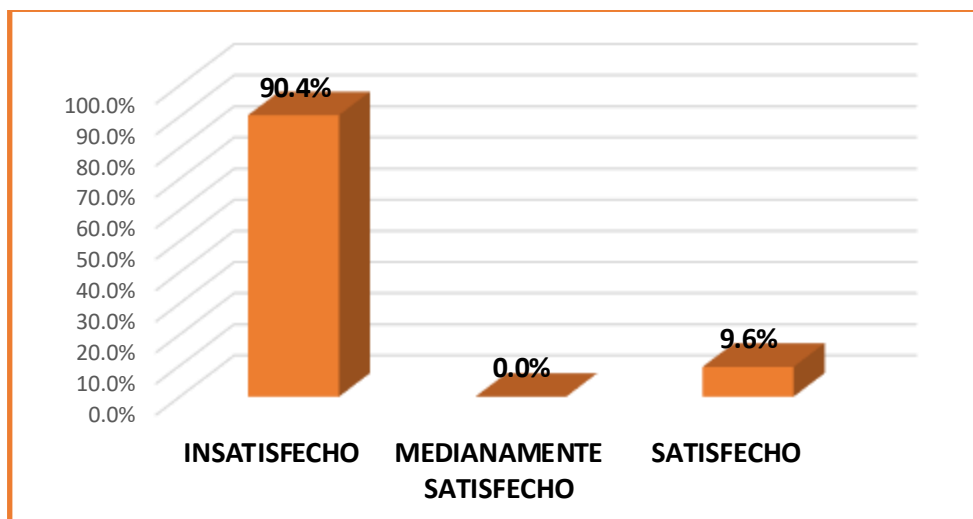
D. Resultados de la Variable 2 Satisfacción Laboral.

Tabla 9: **Satisfacción Laboral**

	Frecuencia	Porcentaje
INSATISFECHO	47	90.4%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	0	0.0%
SATISFECHO	5	9.6%
Total	52	100.0%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral

Figura 9: **Satisfacción Laboral**



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 09

Interpretación: En la tabla y gráfico anteriores se puede ver que el nivel de la Variable 2 Satisfacción Laboral, 90.4% se encuentra insatisfecho, 0% medianamente satisfecho y 9.6% satisfecho.

Por lo tanto, el 90.4% de los trabajadores de la Sanidad de la Policía de Huancayo se siente Insatisfecho.

5.2. Contrastación de Hipótesis

A. Contrastación de la Hipótesis General.

H_0 = No existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa del talento humano y la satisfacción laboral en la Sanidad de la Policía Nacional, Huancayo – 2018

H_A = Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa del talento humano y la satisfacción laboral en la Sanidad de la Policía Nacional, Huancayo – 2018

Nivel de significancia: 0.05

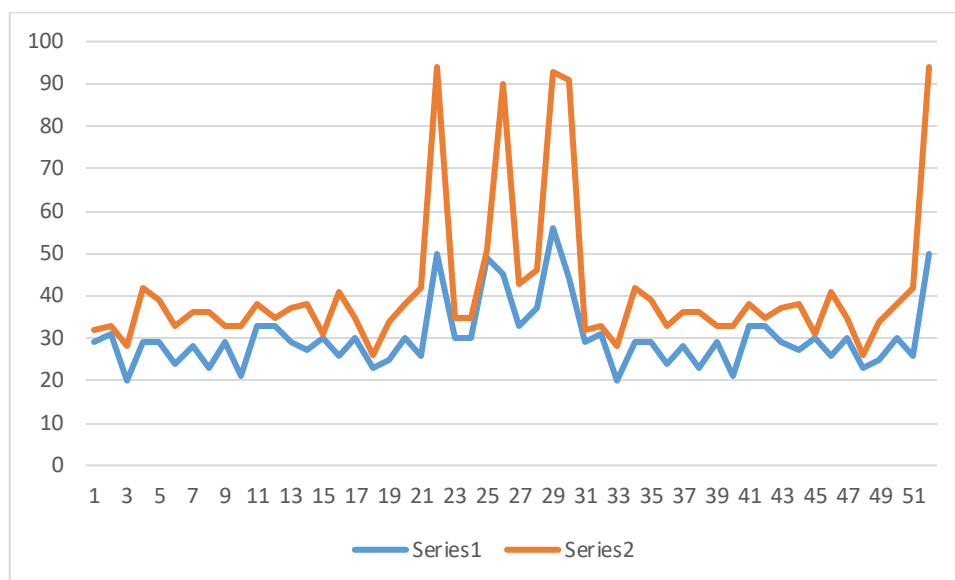
Grados de libertad= N= 52

Tabla 10: **Rho de Spearman para gestión administrativa del talento humano y satisfacción laboral**

			Correlaciones	
			Gestión Administrativa del Talento Humano	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Gestión Administrativa del Talento Humano	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 52	,510** ,000 52
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,510** ,000 52	1,000 . 52

Fuente: Base de Datos SPSS

Figura 10: Dispersión de las variables gestión administrativa del talento humano y satisfacción laboral



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10 se observa el valor de Rho de Spearman de 0.510 que indica que la relación es directa y moderada (Ver Anexo 07) y la significancia bilateral ($p= 0.000 < 0.05$).

Decisión Estadística

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación en el sentido que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa del talento humano y la satisfacción laboral en la Sanidad de la Policía Nacional, Huancayo – 2018. ($p= 0.000 < 0.05$).

B. Contratación de la Hipótesis Específica 1

H_0 = No existe relación directa y significativa entre la gestión y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018

H_A = Existe relación directa y significativa entre la gestión y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018

Nivel de significancia: 0.05

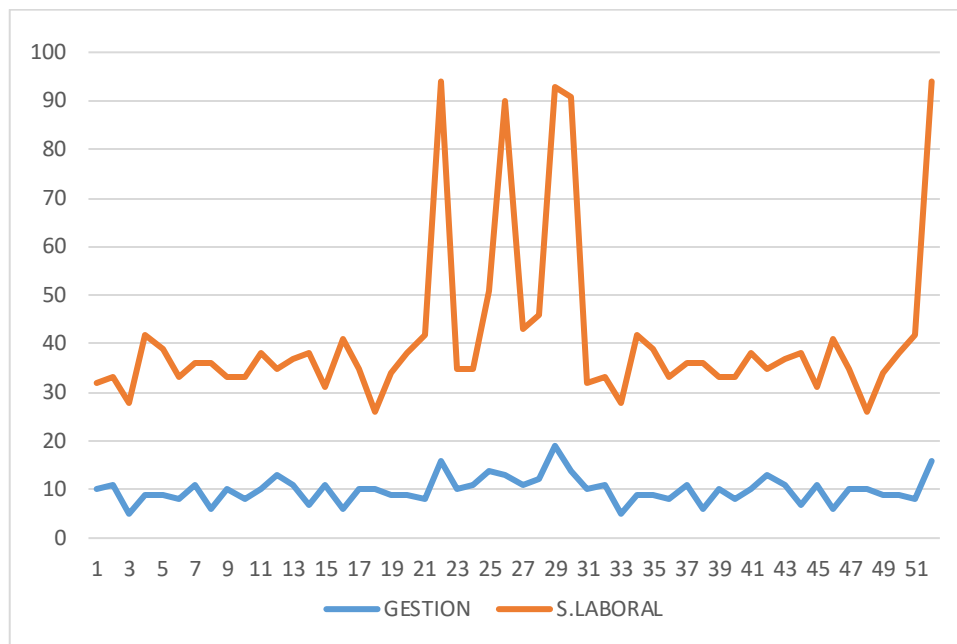
Grados de libertad= N= 52

Tabla 11: Rho de Spearman para gestión y satisfacción laboral

Correlaciones			Gestión	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,243
		Sig. (bilateral)	.	,083
		N	52	52
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,243	1,000
		Sig. (bilateral)	,083	.
		N	52	52

Fuente: Base de Datos SPSS

Figura 11: Dispersión de gestión y satisfacción laboral



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11 Se observa el valor de Rho de Spearman de 0.243 que indica que la relación es directa y débil (Ver Anexo 07) y la significancia bilateral ($p= 0.083 > 0.05$).

Decisión Estadística

Se acepta la hipótesis nula en el sentido que no existe relación directa y significativa entre la gestión y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018. ($p= 0.083 > 0.05$).

C. Contratación de la Hipótesis Específica 2

H_0 = No existe relación directa y significativa entre las funciones de los trabajadores y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018

H_A = Existe relación directa y significativa entre las funciones de los trabajadores y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018

Nivel de significancia: 0.05

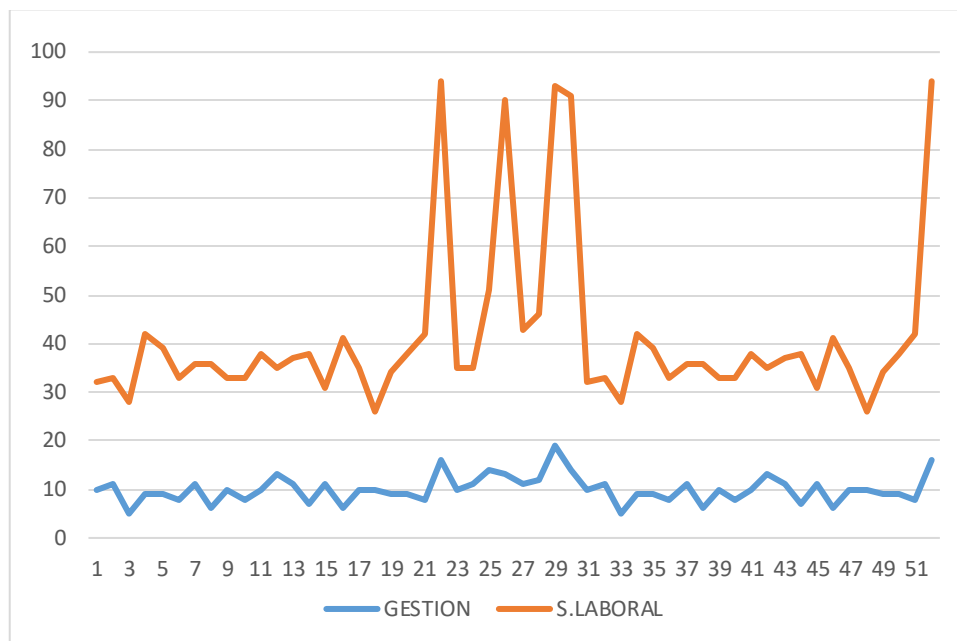
Grados de libertad= N= 52

Tabla 12: Rho de Spearman para funciones de los trabajadores y satisfacción laboral

Correlaciones			Funciones del Trabajador	Satisfacción Laboral 2
Rho de Spearman	Funciones del Trabajador	Coeficiente de correlación	1,000	,567**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,567**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

Fuente: Base de Datos SPSS

Figura 12: Dispersión de funciones de los trabajadores y satisfacción laboral



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12 se observa el valor de Rho de Spearman de 0.567 que indica que la relación es directa y moderada (Ver Anexo 07) y la significancia bilateral ($p= 0.000 < 0.05$).

Decisión Estadística

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación en el sentido que existe relación directa y significativa entre las funciones de los trabajadores y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018. ($p= 0.000 < 0.05$).

D. Contrastación de la Hipótesis Específica 3

H_0 = No existe relación directa y significativa entre la capacitación y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018

H_A = Existe relación directa y significativa entre la capacitación y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018

Nivel de significancia: 0.05

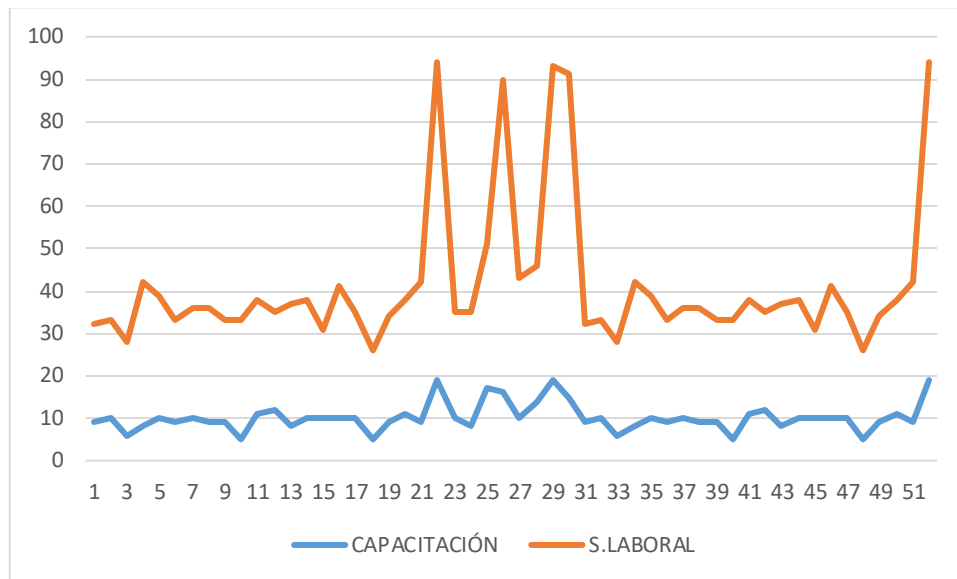
Grados de libertad= N= 52

Tabla 13: **Rho de Spearman para capacitación y satisfacción laboral**

			Correlaciones	
			Capacitación	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,593**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,593**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

Fuente: Base de Datos SPSS

Figura 13: Dispersión de capacitación y satisfacción laboral



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 13 se observa el valor de Rho de Spearman de 0.593 que indica que la relación es directa y moderada (Ver Anexo 07) y la significancia bilateral ($p= 0.000 < 0.05$).

Decisión Estadística

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación en el sentido que existe relación directa y significativa entre la capacitación y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018. ($p= 0.000 < 0.05$).

E. Contrastación de la Hipótesis Específica 4

H_0 = No existe relación directa y significativa entre el desempeño y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018

H_A = Existe relación directa y significativa entre el desempeño y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018

Nivel de significancia: 0.05

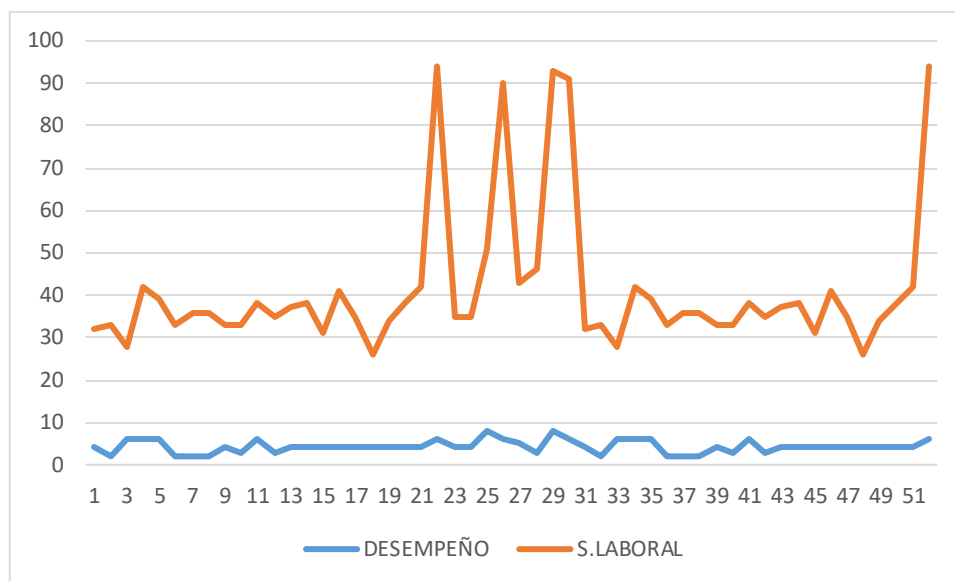
Grados de libertad= N= 52

Tabla 14: **Rho de Spearman para desempeño y satisfacción laboral**

			Correlaciones	
			Desempeño	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Desempeño	Coeficiente de correlación	1,000	,458**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	52	52
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,458**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	52	52

Fuente: Base de Datos SPSS

Figura 14: Dispersión de desempeño y satisfacción laboral



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11 se observa el valor de Rho de Spearman de 0.58 que indica que la relación es directa y moderada (Ver Anexo 07) y la significancia bilateral ($p= 0.001 < 0.05$).

Decisión Estadística

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación en el sentido que existe relación directa y significativa entre el desempeño y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018. ($p= 0.001 < 0.05$).

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados del **objetivo general** muestran que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa del talento humano y la satisfacción laboral en la Sanidad de la Policía Nacional, Huancayo – 2018. ($p= 0.000 < 0.05$). Donde el 75.0% de los trabajadores de la Sanidad de la Policía de Huancayo percibe que la Gestión del Talento Humano es regular. Y el 90.4% de los trabajadores de la Sanidad de la Policía de Huancayo se siente Insatisfecho.

En este sentido se tiene investigaciones con resultados similares como el de Barzola (2012), en la tesis Gestión del recurso humano en enfermería: Criterios de reclutamiento y selección de personal; para la Escuela de Enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo; Mendoza, Argentina. Encontrando que solo el 22% de trabajadores ingresó de forma directa, el porcentaje de colaboradores que rindieron una evaluación escrita es tan solo de un 11%. Aquellos que tuvieron una entrevista previa y presentaron un curriculum representan porcentajes elevados. Es decir que todo el personal que labora en la empresa debió tener un periodo prueba, lo cual hace posible que los superiores puedan evaluar al nuevo empleado y supervisar su trabajo de manera constante. Al momento de autoevaluarse, el personal de enfermería de la institución, considera que tiene niveles buenos o muy buenos para adaptarse al trabajo en equipo, conocer y aplicar las técnicas, de responsabilidad y cumplimiento.

Del mismo modo, Navarrete, y otros (2017), en la tesis Modelo de gestión administrativa del talento humano y su incidencia en el desempeño organizacional de la Empresa Arthroscare S.A. Encontrando que el 43% de los trabajadores del área administrativa opinaron que en ciertas ocasiones la empresa se ocupó en identificar y potencializar los factores que influyen en el desarrollo institucional. En lo que se refiere a la implementación del Plan estratégico, el 86% señaló que es una oportunidad para optimizar el desempeño laboral. Concluyendo que entre los factores que afectan el desempeño organizacional se identificó que las creencias y

valores de cultura organizacional afectan la competitividad que se refleja en el entorno, liderazgo, funciones y procedimientos de socialización. Asimismo, factores internos y externos en la entidad, afectan la eficiencia, efectividad y resultados financieros. Del mismo modo, la empresa requiere que se mejoren las relaciones interpersonales para favorecer un ambiente de tranquilidad, trabajo y comprensión.

Otro estudio similar fue el de Uceda (2013) en la tesis titulada: Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las Pollerías del Distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo. Chiclayo – Perú. Donde se concluye que el nivel de satisfacción laboral influye con la satisfacción de los clientes externos y esto lo comprobamos a través de los resultados arrojados por las medidas correlacionales de Somers, determinando que el éxito de una depende de la otra y viceversa.

Y Silvera, y otros (2015), en la tesis Influencia de los estímulos organizacionales en La Gestión Estratégica del Talento Humano. Caso Hospital Regional de Ayacucho, habiendo encontrado que el reconocimiento institucional se asocia con el desarrollo de aptitudes y destrezas en la gestión estratégica del potencial humano. Por lo que finalmente se concluye en que los estímulos organizacionales, reconocimiento institucional y estímulos económicos influyen en la aplicación de la gestión estratégica del potencial humano del hospital Regional de Ayacucho.

Por su lado la teoría menciona que gestión administrativa del talento consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. (Anzola, 2002)

Los resultados del **objetivo específico 1** muestran que no existe relación directa y significativa entre la gestión y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018. ($p= 0.083 > 0.05$). Donde el 71.2% de los trabajadores de la Sanidad de la Policía de Huancayo percibe que la gestión es regular.

Al respecto la investigación de Vera (2016), en la tesis La gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano del Banco Guayaquil - Agencia Portoviejo. Encontró que la gestión por competencias apropiadas en el Banco Guayaquil se dirige a un diseño de conducta, donde el desenvolvimiento de los trabajadores se define a partir de los empleados con mejor desempeño, identificando habilidades como la iniciativa, soporte ante el cambio y liderazgo. El Banco Guayaquil mantiene un ambiente laboral que favorece al buen desempeño de sus empleados; ya que el ambiente tiene una estructura comprensible y clara, se conocen las normativas laborales, los trabajadores tienen un sentimiento de responsabilidad hacia su cargo, lo cual influye en los niveles de calidad en los procesos administrativos y productivos.

Teóricamente la gestión es clave en la gestión de la logística desde el inicio. Es esencial estudiar con anticipación las actividades y los recursos que se requieren para la ejecución, de acuerdo a lo observado en la institución. (Ascencios, 2017).

Los resultados del **objetivo específico 2** muestran que existe relación directa y significativa entre las funciones de los trabajadores y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018. ($p= 0.000 < 0.05$). Donde el 61.5% de los trabajadores de la Sanidad de la Policía de Huancayo percibe que la función del trabajador es regular

En este sentido se tiene un antecedente similar y es el de Arana, y otros (2015), en la tesis La Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en el Área

Administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo en el 2014. Una conclusión notoria que manifiestan los empleados es que, si se realizan evaluaciones para medir su nivel de competitividad laboral, pero sin dejar de lado lo importante que sería contar con métodos más modernos para la evaluación del desempeño. Asimismo, el talento humano que labora en la entidad, se encuentra desmotivado, se comprende que es por la carencia prácticamente total de un plan de capacitación, sin embargo, se aclara que existe capacitaciones de carácter informal.

Función de los trabajadores, para ubicar el papel o función cada trabajador es necesario tener un manual de funciones, así pues, la administración de recursos humanos (personal) tiene el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

Teóricamente, el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá. De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal (recursos humanos). En la práctica, la administración se efectúa a través del proceso administrativo: planear, ejecutar y controlar (Silvera & Alarcón, 2015)

Los resultados del **objetivo específico 3** muestran que existe relación directa y significativa entre la capacitación y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018. ($p= 0.000 < 0.05$). Donde el 73.1% de los trabajadores de la Sanidad de la Policía de Huancayo percibe que la capacitación es regular.

Un estudio similar fue el de Prieto (2013), en la tesis Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal. Quien concluye que la Gestión del Talento Humano, es un aspecto relevante, ya que para que las organizaciones logren sus metas se debe invertir en el personal capacitándolos para la mejora de sus conocimientos. Es entonces que la gestión humana se asocia estratégicamente a todas las demás áreas, teniendo la capacidad de potenciar el trabajo en equipo y transformar la organización de manera radical. La finalidad es entonces que las personas se desarrollen de manera integral (como individuos y a nivel de equipo), y así se logre el desarrollo organizacional, reteniendo a los mejores talentos, y de esa manera tener un ambiente de satisfacción como factor que haga la diferencia con otras entidades.

Teóricamente capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. (Silvera & Alarcón, 2015)

Los resultados del **objetivo específico 4** muestran que existe relación directa y significativa entre el desempeño y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018. ($p= 0.001 < 0.05$). Donde el 71.2% de los trabajadores de la Sanidad de la Policía de Huancayo percibe que el desempeño regular.

Sum (2015), en la tesis Motivación y desempeño laboral (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango). Donde según los resultados obtenidos se determina que la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa materia de estudio, los mismos que realizan las labores en su puesto de trabajo con ánimo, y los mismos se sienten satisfechos cuando reciben incentivos o recompensas por su excelente desempeño laboral. Se verificó a través de la escala de Likert, que los empleados reciben una felicitación por parte de sus superiores

cuando ejecutan de forma correcta su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral mucho mejor al realizar sus labores y cumplir con sus responsabilidades.

Ascencios (2017), en la tesis Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016. Se Concluyó: (a) Existe una relación moderada y positiva entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral; (b) Existe una relación moderada y positiva entre la admisión de personal con el desempeño laboral; (c) La compensación de personal tiene relación positiva de carácter moderada con el desempeño laboral.

La teoría denomina divide en buen desempeño y mal desempeño, y como se logra saber esto, es con un test, evaluación o calificación del personal que labora en la empresa. Pero como todos sabemos en la actualidad no solo hombres de carne y hueso trabajan en una empresa sino también las máquinas, por lo tanto también será motivo de calificación o evaluación del buen o el mal desempeño de la máquina, si justifica o no la inversión realizada para su compra o si trabaja en función a la rebaja de costos(Peters, 2006)

Conclusiones

1. Se determinó que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa del talento humano y la satisfacción laboral en la Sanidad de la Policía Nacional, Huancayo – 2018. ($p= 0.000 < 0.05$). Donde el 75.0% de los trabajadores de la Sanidad de la Policía de Huancayo percibe que la Gestión del Talento Humano es regular. Y el 90.4% de los trabajadores de la Sanidad de la Policía de Huancayo se siente Insatisfecho esto nos quiere decir que la institución no otorga la suficiente importancia a la gestión administrativa del talento humano y a la satisfacción laboral que son trabajadores, quienes no se encuentran muy conformes con el ambiente de trabajo y este es un aspecto importante ya que incide en su satisfacción personal.
2. Se determinó que no existe relación directa y significativa entre la gestión y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018. ($p= 0.083 > 0.05$). Donde el 71.2% de los trabajadores de la Sanidad de la Policía de Huancayo percibe que la gestión es regular. El objetivo de la sanidad es promover estilos de vida saludable, ofrecer buena atención con recursos humanos calificados, disminuir los riesgos inherentes al trabajo policial utilizando tecnología moderna y especializada que pueda garantizar un buen servicio de parte del personal a los miembros de la policía y a sus familiares.
3. Se determinó que existe relación directa y significativa entre las funciones de los trabajadores y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018. ($p= 0.000 < 0.05$). Donde el 61.5% de los trabajadores de la Sanidad de la Policía de Huancayo percibe que la función del trabajador es regular en otras palabras se determinó que existe relación directa y significativa entre las funciones de los trabajadores, si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo en función a la satisfacción personal y por ende laboral.

4. Se determinó que existe relación directa y significativa entre la capacitación y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018. ($p=0.000<0.05$). Donde el 73.1% % de los trabajadores de la Sanidad de la Policía de Huancayo percibe que la capacitación es regular 73.1%. Si se determinó que existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la capacitación o desarrollo personal que busca perfeccionar al trabajador en su área, ya que es una actividad que se realiza en una organización respondiendo sus necesidades en busca de mejorar la actitud, conocimientos, habilidades o conductas del personal. Y todo esto en función a las necesidades de la organización en un proceso con metas definidas.

5. Se determinó que existe relación directa y significativa entre el desempeño y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018. ($p=0.001<0.05$). Donde el 71.2% de los trabajadores de la Sanidad de la Policía de Huancayo percibe que el desempeño regular, ya que el trabajador se muestra de acuerdo a su buen o mal desempeño en función de su laboriosidad y esto se puede medir mediante la calidad de servicio que brinda en función de los usuarios del sistema de salud de la sanidad de Huancayo.

Recomendaciones

1. Que la Sanidad de la Policía Nacional de Huancayo establezca planes de acción para mejorar la satisfacción, para favorecer el ambiente laboral generándolo de tranquilidad, trabajo y comprensión.
2. Que la Sanidad de la Policía Nacional de Huancayo pueda generar un ambiente laboral confortable donde se identifique los buenos desempeños y sean reconocidos.
3. Que la Sanidad de la Policía Nacional de Huancayo pueda tener una cultura de conocimiento de las normativas laborales, para que los trabajadores puedan tener una responsabilidad y compromiso.
4. Que la Sanidad de la Policía Nacional de Huancayo realice un ciclo de capacitación de forma anual, con temas de desarrollo personal.
5. Que la Sanidad de la Policía Nacional de Huancayo pueda presupuestar en dar incentivos a los trabajadores que cumplan más del 100% sus labores, para generar competencias entre ellos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, N., Magaña, D., & Surdez, E. (2010). *Importancia de la satisfacción laboral*. importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf.
- Alhama, R. (2013). *Capital humano, concepto e instrumentación*. . Revista Cuba siglo XXI. Disponible en: http://www.nodo50.org/cubasigloXXI/pensamiento/alhama_311204.htm.
- Álvarez, L. (2005). *La satisfacción laboral su medición y evaluación; una experiencia cubana*. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/Canales4/rrhh/>.
- Anzola, S. (2002). *Administración de Pequeñas Empresa*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Arana, K., & Vásquez, A. (2015). *La Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en el Área Administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo en el 2014; para obtener el Título de Licenciado en Administración*. en la Universidad Privada Antenor Orrego; Trujillo, Perú.
- Arispe, L. (2014). *Gestión del Talento Humano Para la satisfacción del cliente en la Empresa Servited Periodo 2013;*. para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración en La Universidad Nacional del Centro del Perú; Huancayo, Perú.
- Ascencios, C. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue*. Lima, 2016; para optar el grado académico de Maestro en gestión pública en la Universidad César Vallejo; Trujillo, Perú.
- Barzola, L. (2012). *Gestión del recurso humano en enfermería: Criterios de reclutamiento y selección de personal; para la Escuela de Enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo; Mendoza, Argentina*.
- Benites , J. (2012). *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Consorcio La Arena S.A.C.* . Trujillo: tesis, Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas.
- Boada, J., & Tous, J. (1993). *Escalas de satisfacción laboral: una perspectiva dimensional*. España: Universidad Tarraconensis.
- Brief , A., & Weiss, H. (2001). *The affective dimensions of organizational behavior (working paper)*. New Orleans: LA: Tulane University.
- Calderón, H., Naranjo , V., & Alvarez, M. (2010). *Talento Humano en Colombia: Roles, prácticas, retos y limitaciones, una aproximación al estado del Arte*. ACRIP.
- Cantera, F. (1998). *NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos*. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales .

- Cervantes, N., Ortiz, C., & Botero, M. (2015). *Abordaje del talento humano desde competencias estrategias en organizaciones educativas*. Revista Científica Competitividad e innovación.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión del talento humano*. México.
- Chiavenato, I. (2005). *Gestión del talento humano. Capítulo 1. Introducción a la moderna gestión del talento humano*. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
[Internet] Disponible en:
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>.
- Dessler, G., & Valera, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Enfoque latinoamericano (5°).
- Flippo, E. (1998). *Principios de Administración de Personal*. . Editorial McGraw Hill.
- García, M. (1991). Burnout en profesionales de enfermería de centros hospitalarios. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*.
- Happock, R. (1935). *Job Satisfaction*. . Nueva York: Harper & Row.
- Hernández, C., Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Editorial Mc. Graw Hill.
- Hitt. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Ivancevich, J. (2012). *Comportamiento organizacional*. . México:: (7ª. Ed) Mc Graw Hill.
- Kerlinger, F. (2017). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México, D.F.: Nueva Editorial Interamericana.
- Kessler, L. (2014). *The effect of job satisfaction on IT employees turnover intention in Israel*. *Annals of the University of Oradea*,. Economic Science Series.
- Los Recursos Humanos.com. (2020). *Características de la gestión de recursos humanos*. Disponible en <https://www.losrecursoshumanos.com/caracteristicas-de-la-gestion-de-recursos-humanos/>.
- Ministerio de Trabajo. (2008). *Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*. Lima - Perú: Boletín de Economía Laboral 39.
- MINSAs. (2002). *Encuesta de Satisfacción del personal de salud*. Lima - Perú.
- Mondy, R., & Noe, R. (2005). *Administración de los recursos Humanos*. . México: Pearson Educación.
- Münch, L., & García. (2008). *Fundamentos de Administración*. México: Trillas.

- Navarrete, G., & Guerrero, A. (2017). *Modelo de gestión administrativa del talento humano y su incidencia en el desempeño organizacional de la Empresa Arthroscare S.A.; para optar por el Título de Ingeniera en Gestión Empresarial en la Universidad de Guayaquil; Guayaquil, Ecuador.*
- Ordoñez, L. (2016). *Gestión Educativa y Satisfacción Profesional en Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos.* para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias de La Educación en La Universidad Nacional Del Centro del Perú; Huancayo, Perú.
- Osorio, Y., & Zaravia, F. (2017). *Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2016;* para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración en la Universidad.
- Peters, T. (2006). *Gestionar con imaginación.* Bogotá: Editorial Planeta Colombiana S.A.calle 73 no. 7-60, Bogotá, D.C., primera reimpresión.
- Prieto, P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal, para optar al Título de Especialista en Gestión del Talento Humano y la Productividad en la Universidad de Medellín, Medellín, Colombia.*
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). *Satisfacción laboral: Una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes.* Colombia: Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>.
- Quintana, E. (2009). *Satisfacción laboral y la eficiencia en el trabajo.* . (2a. Ed). Prentice-Hall.
- Robbins , & Coulter. (2005). (2005). *Administración* . México: 8va edición. Pearson Educación.
- Robbins, S. (2005). *Comportamiento organizacional.* México: (10ª. Ed). Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, Stephen , & Decenzo, D. (2002). (2002). *Fundamentos de Administración.* México.: Tercera Edición. Prentice Hall.
- Rode, J. (2004). *Job satisfaction and life satisfaction revisited: a longitudinal test of an integrated model.* . Human Relations.
- Rodríguez, J. (2008). *Administración moderna de personal.* 5º Edición. Editorial Thompson International.
- Rowden, R. (2002). *The relationship between workplace learning and job satisfaction in U.S. small midsize businesses.* Human Resource Development Quarterly.
- Rubio. (2006). *Introducción a la gestión empresarial.*

- Ruvalcaba, F., Selva, C., & Sahagún, M. (2014). *Satisfacción Laboral: Una revisión teórica - histórica de su investigación*. Disponible: 2014_Satisfaccinlaboralunarevisionteoricaohistoricadesuinvestigacion.pdf.
- Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M., & Sánchez, F. (2014). *Características organizaciones de la satisfacción laboral en España*. Brasil: Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1551/155131802006.pdf>.
- Sierra B.R. (1985). *Técnica de investigación social*. Madrid - España: Editorial Paraninfo.
- Silvera, H., & Alarcón, A. (2015). *Influencia de los estímulos organizacionales en La Gestión Estratégica del Talento Humano. Caso Hospital Regional de Ayacucho; para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración en La Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga*. Ayacucho, Perú.
- Solís. (1991). *Metodología de la Investigación Social*. . Lima - Perú.
- Spector, P. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*, Sage, . London.
- Stephen, P., & Robbins. (2010). *Administración Teoría y Práctica*. México: Edición español, primera edición en inglés año.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral (estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango), previo a conferírsele El Título de Psicóloga Industrial / Organizacional en la Universidad Rafael Landívar;*. Quetzaltenango, Guatemala.
- Tamayo, M. (2000). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa Noriega editores. Cujarta edición.
- Uceda, I. (2013). *Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la victoria en la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo - Perú: Universidad Católica Santo {toribio de Mogrovejo.
- Vera, E. (2016). *La gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano del Banco Guayaquil - Agencia Portoviejo; previo a la obtención del Título de Ingeniero Comercial en la Universidad Técnica de Manabí; Portoviejo, Manabí, Ecuador*.
- Warren, B., & Moberg, D. (2016). *Teoría de la organización y la administración. Enfoque integral*. México: Limusa.
- Zayas, P., Báez, R., Zayas, J., & Hernández, M. (2015). *Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista*. Colombia: Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa del talento humano y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018?</p> <p>Problemas Específicos 1) ¿Cuál es la relación entre la gestión y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018? 2) ¿Cuál es la relación entre las funciones de los trabajadores y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018? 3) ¿Cuál es la relación entre la</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre gestión administrativa del talento humano y satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018.</p> <p>Objetivos Específicos 1) Determinar la relación entre la gestión y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018 2) Determinar la relación entre las funciones de los trabajadores y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018 3) Determinar la relación entre la capacitación y la</p>	<p>Hipótesis General Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa del talento humano y la satisfacción laboral en la Sanidad de la Policía Nacional, Huancayo – 2018</p> <p>Hipótesis Específicas 1) Existe relación directa y significativa entre la gestión y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018 2) Existe relación directa y significativa entre las funciones de los trabajadores y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018 3) Existe relación directa y significativa entre la capacitación y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía</p>	<p>VARIABLE 1: Gestión administrativa del talento humano Dimensiones: Gestión Función del trabajador Capacitación Desempeño</p> <p>VARIABLE 2 Satisfacción laboral Dimensiones: Acerca del trabajo Acerca de la dirección Acerca del compañerismo y ambiente</p>	<p>Método: Método científico Tipo: Aplicada Nivel: Nivel correlacional Diseño: El diseño es correlacional, no experimental y de corte transversal Esquemáticamente es expresada de esta forma</p> <p>Dónde: M= Muestra: OV1 = Observación de la variable 1: Gestión administrativa del talento humano OV2 = Observación de la Variable 2: Satisfacción laboral</p>

<p>capacitación y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018? 4) ¿Cuál es la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018?</p>	<p>satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018 4) Determinar la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018</p>	<p>Nacional de Huancayo – 2018 4) Existe relación directa y significativa entre el desempeño y la satisfacción laboral en la sanidad de la Policía Nacional de Huancayo – 2018</p>		<p>r = Correlación entre la variable 1 y la variable 2 Población Los trabajadores de la Sanidad de la Policía Nacional, QUE SON 52 Muestra No probabilística y censal donde la muestra es igual a la población, 52 trabajadores.</p>
--	--	--	--	---

ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL TALENTO HUMANO	La gestión administrativa del talento humano es una de las actividades más importantes en una organización, ya que mediante esta se puede lograr el cumplimiento y el logro de los objetivos mediante la unión de esfuerzos coordinados de todo el personal que labora dentro de la misma. Toda empresa o institución persigue un fin, el mismo que se puede alcanzar mediante un proceso ordenado. (Anzola, 2002)	GESTIÓN	Ejecución de programas de bienestar social laboral	ORDINAL
			Plan de incentivos pecuniarios y no pecuniarios	
			Gestión de los gerentes públicos a través de los acuerdos de gestión	
			Se difunde las prácticas de gestión del talento humano	
			Mecanismos para la selección de servidores del nivel gerencial	
		FUNCIÓN DEL TRABAJADOR	Los perfiles corresponden a la razón de ser de los cargos o empleos	
			Los perfiles diseñados permiten la selección de los servidores idóneos	
			Se realiza diagnósticos sobre los requerimientos de personal para el desarrollo de sus planes, programas, proyectos o procesos.	
		CAPACITACIÓN	La inducción permite que el nuevo servidor conozca la cultura de la entidad.	
			La reinducción permite la actualización de todos los servidores en las nuevas orientaciones técnicas y normativas	
			Existe plan institucional de formación y capacitación	
			Se promueve la capacitación, a través de encuestas o reuniones de trabajo	
			La capacitación recibida contribuye al desarrollo de conocimientos y	

			capacitación para un mejor desempeño en el puesto de trabajo	
		DESEMPEÑO	Se evalúa el desempeño a fin que cumpla las orientaciones legales y los criterios dados por la Comisión Nacional del Servicio Civil	
			Los resultados de la evaluación del desempeño sirven para programar acciones de capacitación y desarrollo de los servidores	
VARIABLE 2 SATISFACCIÓN LABORAL	Se define como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral	ACERCA DEL TRABAJO	Los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo El trabajo está bien organizado. Desarrollo de mis habilidades. Información oportuna y adecuada Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo La institución proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes Satisfecho con el centro laboral	ORDINAL
		ACERCA DE LA DIRECCIÓN	Los Directivos y/o Jefes reconocen por un trabajo bien hecho. Los Directivos y/o Jefes y la solución de problemas. Los Directivos y Jefes, el dominio técnico y conocimientos de sus funciones. Los Directivos y Jefes y la toma de decisiones con participación de los trabajadores. Los directivos del centro laboral mantienen informados a los trabajadores.	

	implica hablar de actitudes. (Pujol & Dabos, 2018)		Capacitación que permita el desarrollo de habilidades.	
			Oportunidad para recibir capacitación.	
			Sueldo o remuneración.	
			Preocupación de la institución de las necesidades del personal.	
		ACERCA DEL COMPAÑERISMO Y AMBIENTE DE TRABAJO	Compañerismo para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo	
			Satisfacción con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores	
			Conocimiento claro y transparente de las políticas y normas del personal	
			Trato al personal independientemente del cargo que ocupan.	
			El ambiente de la institución y las opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	
			El nombre y prestigio de la sanidad es gratificante para mí.	

ANEXO 03: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
VARIABLE 1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL TALENTO HUMANO	GESTIÓN	Ejecución de programas de bienestar social laboral	La entidad adopta y ejecuta programas de bienestar social laboral	ORDINAL
		Plan de incentivos pecuniarios y no pecuniarios	La entidad adopta un plan de incentivos pecuniarios y no pecuniarios	
		Gestión de los gerentes públicos a través de los acuerdos de gestión	Se evalúa la gestión de los gerentes públicos a través de los acuerdos de gestión	
		Se difunde las prácticas de gestión del talento humano	Existen mecanismos de publicidad y difusión de las prácticas de gestión del talento humano	
		Mecanismos para la selección de servidores del nivel gerencial	La entidad cuenta con mecanismos internos y/o externos para la selección de servidores del nivel gerencial	
	FUNCIÓN DEL TRABAJADOR	Los perfiles corresponden a la razón de ser de los cargos o empleos	El diseño de los perfiles corresponde a la razón de ser de los cargos o empleos	
		Los perfiles diseñados permiten la selección de los servidores idóneos	Los perfiles diseñados permiten la selección de los servidores idóneos de acuerdo con los requerimientos de los cargos o empleos	
		Se realiza diagnósticos sobre los requerimientos de personal para el desarrollo de sus planes, programas, proyectos o procesos.	La entidad realiza diagnósticos sobre los requerimientos de personal para el desarrollo de sus planes, programas, proyectos o procesos	
	CAPACITACIÓN	La inducción permite que el nuevo servidor conozca la cultura de la entidad.	Los procesos de inducción permiten que el nuevo servidor conozca la cultura de la entidad y todo lo relacionado con el ejercicio de sus funciones	
		La reinducción permite la actualización de todos los servidores en las nuevas orientaciones técnicas y normativas	Los procesos de reinducción permiten la actualización de todos los servidores en las nuevas orientaciones técnicas y normativas que afectan el quehacer institucional de la entidad	
		Existe plan institucional de formación y capacitación	La entidad adopta anualmente un plan institucional de formación y capacitación	
		Se promueve la capacitación, a través de encuestas o reuniones de trabajo	Capacitación, a través de encuestas o reuniones de trabajo	
		La capacitación recibida contribuye al desarrollo de conocimientos y capacitación	La capacitación recibida contribuye al desarrollo de conocimientos y capacitación	

		para un mejor desempeño en el puesto de trabajo	para un mejor desempeño en el puesto de trabajo	
	DESEMPEÑO	Se evalúa el desempeño a fin que cumpla las orientaciones legales y los criterios dados por la Comisión Nacional del Servicio Civil	Se hace uso de un sistema institucional de evaluación del desempeño que cumpla las orientaciones legales y los criterios dados por la Comisión Nacional del Servicio Civil	
		Los resultados de la evaluación del desempeño sirven para programar acciones de capacitación y desarrollo de los servidores	Los resultados de la evaluación del desempeño sirven de insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo de los servidores	
VARIABLE 2 SATISFACCIÓN LABORAL	ACERCA DEL TRABAJO	Los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo	Los objetivos de mi puesto de trabajo son claros	ORDINAL
		El trabajo está bien organizado.	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	
		Desarrollo de mis habilidades.	En mi trabajo desarrollo mis habilidades.	
		Información oportuna y adecuada	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados	
		Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	Me adapto a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	
		La institución proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	
		Satisfecho con el centro laboral	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral	
	ACERCA DE LA DIRECCIÓN	Los Directivos y/o Jefes reconocen por un trabajo bien hecho.	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	
		Los Directivos y/o Jefes y la solución de problemas.	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras	
		Los Directivos y Jefes, el dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	
		Los Directivos y Jefes y la toma de decisiones con participación de los trabajadores.	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores.	
		Los directivos del centro laboral mantienen informados a los trabajadores.	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los	

			trabajadores sobre los asuntos de la institución.	
		Capacitación que permita el desarrollo de habilidades.	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral	
		Oportunidad para recibir capacitación.	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	
		Sueldo o remuneración.	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	
		Preocupación de la institución de las necesidades del personal.	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	
	ACERCA DEL COMPAÑERISMO Y AMBIENTE DE TRABAJO	Compañerismo para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros.	
		Satisfacción con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores	
		Conocimiento claro y transparente de las políticas y normas del personal	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la Sanidad.	
		Trato al personal independientemente del cargo que ocupan.	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	
		El ambiente de la institución y las opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	
		El nombre y prestigio de la sanidad es gratificante para mí.	El prestigio de la sanidad es gratificante para mí.	

ANEXO 04: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA DEL TALENTO HUMANO

El cuestionario será utilizado de manera exclusiva para la Tesis: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCION LABORAL EN LA SANIDAD DE LA POLICIA NACIONAL DE HUANCAYO – 2018

PARTE I

La encuesta es anónima. Le pedimos calificar a las afirmaciones de acuerdo a la siguiente escala:

1	2	3	4	5
No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grafo	Se cumple plenamente

Nº	AFIRMACIONES	VALORACION
GESTIÓN		
1	La entidad adopta y ejecuta programas de bienestar social laboral	
2	La entidad adopta un plan de incentivos pecuniarios y no pecuniarios	
3	Se evalúa la gestión de los gerentes públicos a través de los acuerdos de gestión	
4	Existen mecanismos de publicidad y difusión de las prácticas de gestión del talento humano	
5	La entidad cuenta con mecanismos internos y/o externos para la selección de servidores del nivel gerencial	
FUNCIÓN DEL TRABAJADOR		
6	El diseño de los perfiles corresponde a la razón de ser de los cargos o empleos	
7	Los perfiles diseñados permiten la selección de los servidores idóneos de acuerdo con los requerimientos de los cargos o empleos	
8	La entidad realiza diagnósticos sobre los requerimientos de personal para el desarrollo de sus planes, programas, proyectos o procesos	
CAPACITACIÓN		
9	Los procesos de inducción permiten que el nuevo servidor conozca la cultura de la entidad y todo lo relacionado con el ejercicio de sus funciones	
10	Los procesos de reinducción permiten la actualización de todos los servidores en las nuevas orientaciones técnicas y normativas que afectan el quehacer institucional de la entidad	
11	La entidad adopta anualmente un plan institucional de formación y capacitación	
12	Capacitación, a través de encuestas o reuniones de trabajo	
13	La capacitación recibida contribuye al desarrollo de conocimientos y capacitación para un mejor desempeño en el puesto de trabajo	
DESEMPEÑO		
14	Se hace uso de un sistema institucional de evaluación del desempeño que cumpla las orientaciones legales y los criterios dados por la Comisión Nacional del Servicio Civil	
15	Los resultados de la evaluación del desempeño sirven de insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo de los servidores	

II. PARTE SATISFACCIÓN LABORAL

En esta segunda sección deberá tomar en cuenta el puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

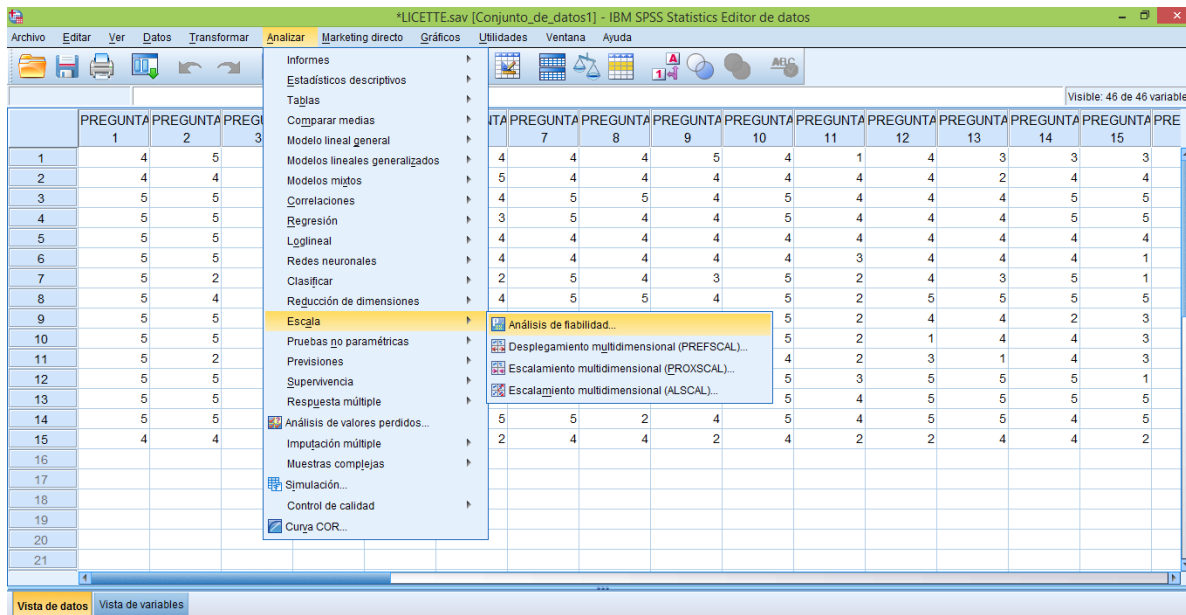
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Pocas veces de acuerdo	Indiferente	Mayormente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED?	ALTERNATIVAS				
<i>Acerca del trabajo</i>						
1	Los objetivos de mi puesto de trabajo son claros	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo desarrollo mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados	5	4	3	2	1
5	Me adapto a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	5	4	3	2	1
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
<i>Acerca de la dirección</i>						
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos de la institución.	5	4	3	2	1
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1

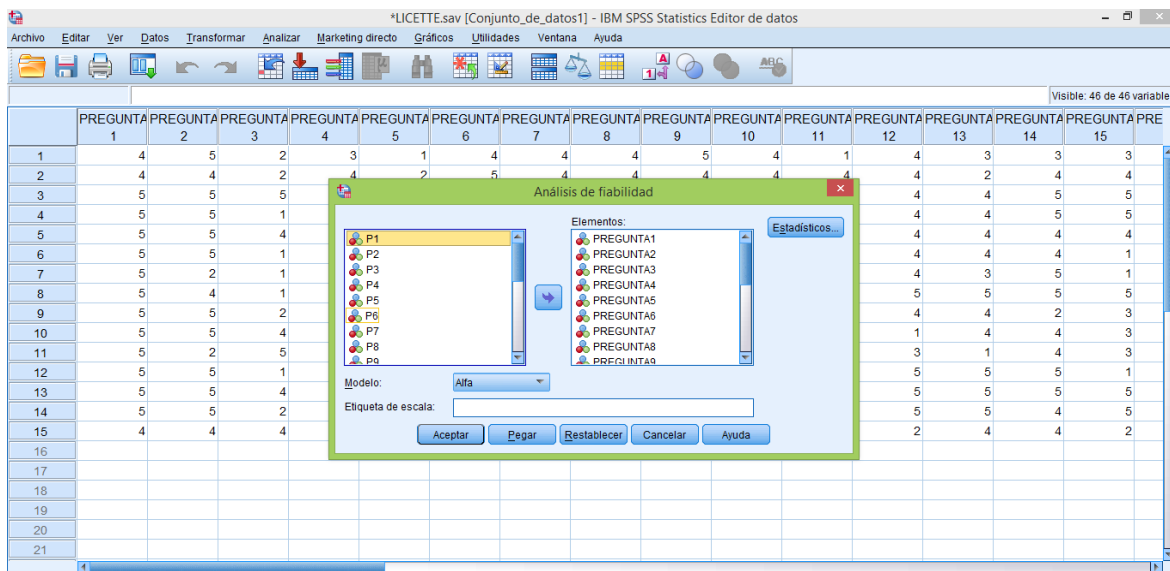
CONFIABILIDAD

PARA LA VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO (15 ÍTEMS)

PASO 1



PASO 2



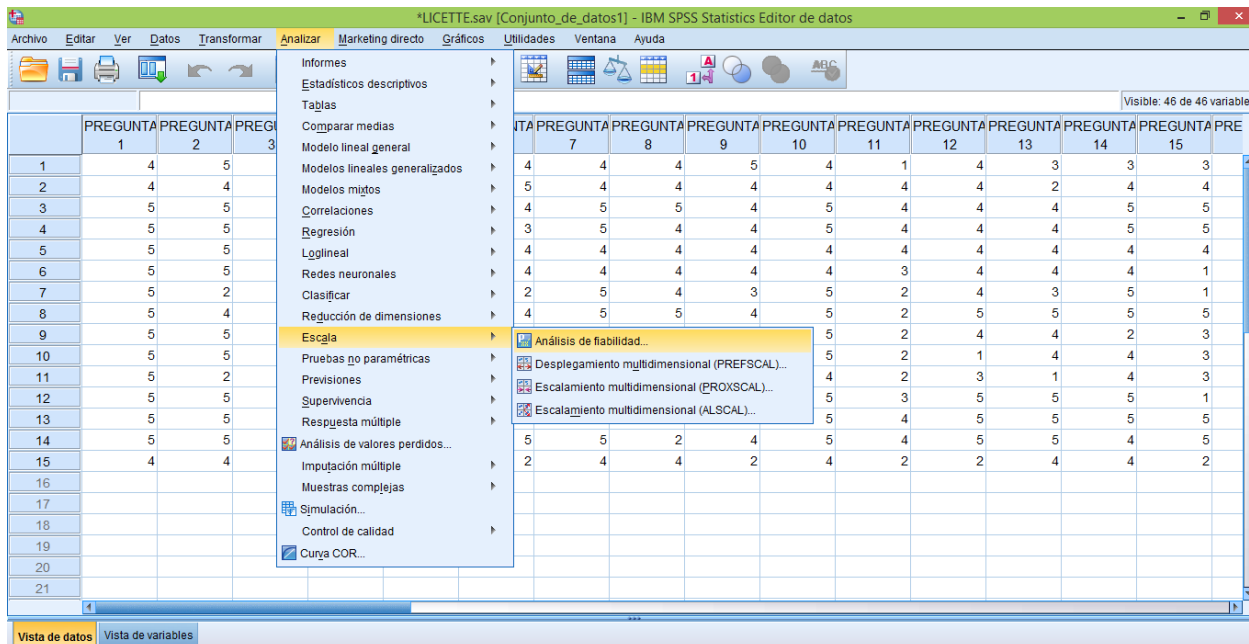
RESULTADO

Estadísticas de fiabilidad

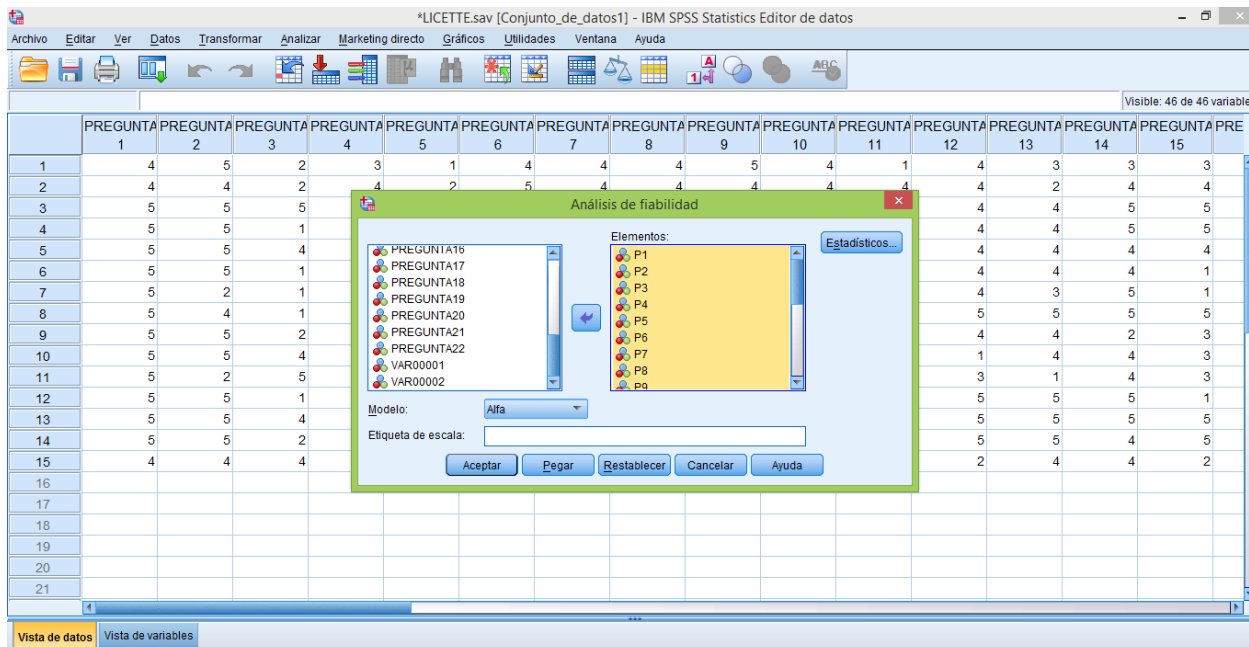
Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	15

PARA LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL (22 ÍTEMS)

PASO 1



PASO 2



RESULTADO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	22

ANEXO 06

BASE DE DATOS

DE LA VARIABLE 1 (15 ÍTEMS)

MU ES- TR A	PRE GUN TA1	PRE GUN TA2	PRE GUN TA3	PRE GUN TA4	PRE GUN TA5	PRE GUN TA6	PRE GUN TA7	PRE GUN TA8	PRE GUN TA9	PRE GUN TA10	PRE GUN TA11	PRE GUN TA12	PRE GUN TA13	PRE GUN TA14	PRE GUN TA15
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
2	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3
4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3
5	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	1	1	3	3
6	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1
7	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1
8	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
10	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2
11	2	2	2	2	2	3	2	1	1	3	2	2	3	3	3
12	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	1
13	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2
14	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	3	3	2	3	1
15	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
19	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2
20	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
21	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2
22	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
23	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2
24	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	1	3	1	2	2
25	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
26	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3
27	2	0	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
28	4	0	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1
29	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
30	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
32	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3
34	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3
35	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	1	1	3	3
36	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1
37	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1
38	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
40	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2

41	2	2	2	2	2	3	2	1	1	3	2	2	3	3	3
42	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	1
43	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2
44	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	3	3	2	3	1
45	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
48	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
49	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2
50	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
51	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2
52	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3

DE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL

M U E S- T R A	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22
1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1
2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
5	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
6	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
7	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
8	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
9	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2
11	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2
12	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1
14	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2
15	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
16	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
17	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
19	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1
21	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	4	3	4	1	2	3	2	1	1	1
22	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
23	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2
24	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1
25	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
26	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4

27	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
28	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
30	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
31	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1
32	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
35	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
36	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
37	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
38	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
39	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
40	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2
41	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2
42	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
43	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1
44	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2
45	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
46	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
47	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1
48	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
49	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
50	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1
51	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	4	3	4	1	2	3	2	1	1	1
52	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4

CUADRO DE INTERPRETACION DE CORRELACION

R	Correlación
0	Correlación nula
0.1 a 0.49	Correlación directa débil
0.5 a 0.79	Correlación directa moderada
0.8 a 0.9	Correlación directa alta
1	Correlación directa perfecta
-0.1 a -0.49	Correlación inversa débil
-0.5 a -0.79	Correlación inversa moderada
-0.8 a -0.9	Correlación inversa alta
-1	Correlación inversa perfecta

Fuente: Rosas y Zúñiga (2010)

JUICIO DE EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCION LABORAL EN LA SANIDAD DE LA POLICIA NACIONAL DE HUANCAYO – 2018

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Sanidad de la Policía Nacional de Huancayo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: Alvarado Canturín
Doris Isabel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

Muy bueno <input checked="" type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Malo <input type="checkbox"/>
---	--------------------------------	----------------------------------	-------------------------------


Doris Alvarado Canturín
M.C. EN ADMINISTRACION

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCION LABORAL EN LA SANIDAD DE LA POLICIA NACIONAL DE HUANCAYO – 2018

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Sanidad de la Policía Nacional de Huancayo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: Santivañez Contreras de Jaime, Jessica Giovanna

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno X	Regular	Malo
-----------	---------	---------	------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCION LABORAL EN LA SANIDAD DE LA POLICIA NACIONAL DE HUANCAYO – 2018

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Sanidad de la Policía Nacional de Huancayo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO:

VERASTEGUI VELASQUEZ GRACIELA SOLEDAD

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------



M^g. Graciela S. Verastegui Velásquez
P^{ro}. LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD. 0284