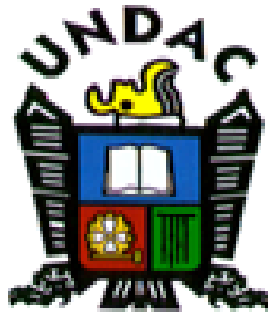


**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**T E S I S**

**Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los  
trabajadores en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco –  
2024**

**Para optar el título profesional de:**

**Licenciada en Administración**

**Autores:**

**Bach. Elva Inez MEZARINA MENDOZA**

**Bach. Kathlyn Kelly MEZARINA MENDOZA**

**Asesor:**

**Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE**

**Cerro de Pasco – Perú – 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**T E S I S**

**Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los  
trabajadores en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco –  
2024**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dr. Edgar CONDOR CAPCHA**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY**  
**MIEMBRO**

---

**Dr. César Wenceslao RAMOS INGA**  
**MIEMBRO**



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Unidad de Investigación



**INFORME DE ORIGINALIDAD N° 063-2024-UI/FACE-UNDAC**

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

**Presentado por:**

**Elva Inez MEZARINA MENDOZA - Katlhyn Kelly MEZARINA MENDOZA**

Escuela de Formación Profesional

**ADMINISTRACIÓN**

Tipo de trabajo:

**Tesis**

**Título del trabajo**

Gestión del Talento Humano y Satisfacción Laboral de los Trabajadores en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco - 2024

**Asesor:**

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE

Índice de Similitud: **9%**

Calificativo

**APROBADO**

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 21 de noviembre de 2024.



Firmado digitalmente por CARDENAS  
SINCHE Jose Antonio FAU  
20154605046 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 21.11.2024 07:01:47 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE  
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE  
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

## **DEDICATORIA**

Este trabajo dedicamos a nuestra familia. Principalmente, a nuestros padres que nos apoyaron y siguen apoyándonos incondicionalmente.

Gracias por enseñarnos a afrontar las dificultades que se presentan día a día, sin perder el camino en ningún momento.

Nos enseñaron a ser personas que hoy en día somos, con nuestros principios, valores, perseverancia y empeño. Todo esto con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos agradecer a Dios por darnos vida y salud, a nuestros padres por su amor y su apoyo incondicional. Su fe en nosotros, incluso en los momentos más difíciles, ha sido el pilar de este logro. También agradecer a nuestros hermanos, quienes supieron brindarnos su tiempo para apoyarnos, quienes estuvieron cuando más los necesitábamos. Sin ellos, todo esto no habría sido posible. Su amor y sacrificio fueron una guía en nuestro camino durante la etapa de estudiante.

## RESUMEN

El objetivo general de este estudio fue “Determinar el nivel de relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco - 2024”.

Esta investigación, de enfoque cuantitativo y tipo aplicado, se desarrolló a nivel correlacional. Se utilizó el método científico como método general y el hipotético-deductivo como método específico, con un diseño no experimental y de tipo transversal. La población estudiada consistió en 21 colaboradores del centro médico.

Para la recolección de datos, se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumentos cuestionarios diseñados específicamente para cada variable. Estos cuestionarios contaron con la validación de expertos y demostraron ser confiables para su aplicación.

Los resultados de la investigación revelaron una alta relación entre las variables estudiadas, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.948. Esto indicó una correlación positiva muy alta entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Gestión del talento humano, satisfacción laboral, trabajadores, Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco.

## **ABSTRACT**

The general objective of this study was "To determine the level of relationship between human talent management and job satisfaction of workers at the San Juan Medical Center – ESSALUD Pasco - 2024"

This quantitative and applied research was developed at a correlational level. The scientific method was used as the general method and the hypothetical-deductive method as the specific method, with a non-experimental and cross-sectional design. The study population consisted of 21 employees of the medical center.

For data collection, the survey technique was employed, using questionnaires specifically designed for each variable as instruments. These questionnaires were validated by experts and proved to be reliable for their application.

The research results revealed a high relationship between the studied variables, with a Spearman correlation coefficient of 0.948. This indicated a very high positive correlation between human talent management and job satisfaction.

**Keywords:** Human talent management, job satisfaction, workers, San Juan Medical Center – ESSALUD Pasco.

## INTRODUCCIÓN

En el entorno dinámico del sector salud, la gestión del talento humano se ha convertido en un factor determinante para garantizar no solo la calidad del servicio ofrecido a los pacientes, sino también la satisfacción y el bienestar de los trabajadores. En el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco, la administración efectiva de los recursos humanos es esencial para enfrentar los retos que plantea el contexto actual, caracterizado por la demanda creciente de servicios de salud, la necesidad de innovación y la presión por mantener altos estándares de atención.

La gestión del talento humano implica un conjunto de prácticas y políticas destinadas a atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados más capacitados y comprometidos. Según Ramírez et al. (2019) la GTH radica en el “desarrollo de condiciones competitivas para la implementación de políticas y la generación de una estructura organizacional que sea beneficiosa y que conlleve a una concesión de recursos que haga posible el logro exitoso de dichas estrategias”. Este enfoque integral busca alinear los objetivos organizacionales con las necesidades y expectativas de los trabajadores, fomentando un ambiente laboral positivo que potencie el rendimiento y la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral, por su parte, es un constructo multidimensional que abarca aspectos como la motivación, el compromiso, el bienestar psicológico y la percepción de justicia y equidad en el lugar de trabajo. La relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral es crucial, ya que una adecuada gestión del talento puede mejorar significativamente el clima organizacional y, por ende, la calidad de vida laboral de los empleados.

Este estudio se centra en analizar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco. A través de un enfoque metodológico riguroso, se busca identificar las prácticas de gestión del talento humano que tienen mayor impacto en la satisfacción de los



trabajadores, así como proponer estrategias que contribuyan a optimizar la gestión de recursos humanos en el contexto de este centro de salud.

El presente trabajo se estructura en varios capítulos estructurado de acuerdo al reglamento de grados y títulos de la universidad, que abordan:

Capítulo I se determina el problema de investigación, delineando su delimitación, los objetivos y los problemas de investigación que guiarán el estudio.

El Capítulo II comprenderá el marco teórico, donde se analizarán los antecedentes y discutirán las principales teorías, conceptos y modelos relacionados con nuestras variables gestión del talento humano y la satisfacción laboral, se plantean las hipótesis y se realiza la operacionalización de las variables

En el Capítulo III Se expondrá lo concerniente a la metodología y técnicas de investigación empleadas, así como se abocará la parte ética, filosófica y epistémica

En el Capítulo IV, se presentarán y discutirán los resultados conseguidos a partir del análisis de datos y la aplicación de metodologías, se realizó la prueba de hipótesis y la discusión de resultados.

Posteriormente ponemos a disposición las concernientes conclusiones y recomendaciones que esperamos sean tomadas en cuenta por quienes administran la entidad estudiada.

**Las autoras**

## ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	

### CAPITULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema .....	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	5
1.2.1.	Delimitación espacial .....	5
1.2.2.	Delimitación temporal .....	6
1.2.3.	Delimitación social .....	6
1.2.4.	Delimitación conceptual .....	6
1.3.	Formulación del problema .....	6
1.3.1.	Problema general .....	6
1.3.2.	Problemas específicos.....	7
1.4.	Formulación de objetivos.....	7
1.4.1.	Objetivo general.....	7
1.4.2.	Objetivos específicos .....	7
1.5.	Justificación de la investigación.....	8
1.5.1.	Justificación Teórica.....	8
1.5.2.	Justificación Practica .....	8

1.5.3.	Justificación Metodológica .....	8
1.5.4.	Justificación de Conveniencia .....	9
1.6.	Limitaciones de la investigación .....	9

## **CAPITULO II.**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1.	Antecedentes de estudio .....	10
2.1.1.	A nivel internacional .....	10
2.1.2.	A nivel nacional .....	12
2.1.3.	A nivel local .....	15
2.2.	Bases teóricas – científicas .....	16
2.2.1.	Gestión del talento humano .....	16
2.2.2.	Satisfacción laboral .....	18
2.3.	Definición de términos básicos .....	23
2.4.	Formulación de hipótesis .....	24
2.4.1.	Hipótesis general .....	24
2.4.2.	Hipótesis específicas .....	24
2.5.	Identificación de variables .....	25
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores .....	25

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1.	Tipo de investigación .....	27
3.2.	Nivel de investigación .....	27
3.3.	Métodos de investigación .....	28
3.4.	Diseño de investigación .....	28
3.5.	Población y muestra .....	29
3.5.1.	Población .....	29
3.5.2.	Muestra .....	29
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	29

3.6.1. Técnicas .....	29
3.6.2. Instrumentos .....	30
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	30
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	31
3.9. Tratamiento estadístico .....	31
3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica .....	32

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Descripción del trabajo de campo .....	33
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados .....	34
4.2.1. Gestión del talento humano .....	34
4.2.2. Satisfacción laboral.....	50
4.3. Prueba de Hipótesis .....	74
4.3.1. Prueba de hipótesis general .....	75
4.3.2. Prueba de hipótesis específicas.....	76
4.4. Discusión de resultados .....	81

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable gestión del talento humano .....	31
<b>Tabla 2</b> Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable satisfacción laboral .....	31
<b>Tabla 3</b> Gestión del talento humano (Agrupado).....	34
<b>Tabla 4</b> Proceso de selección del personal.....	35
<b>Tabla 5</b> Integración y adaptación a su puesto de trabajo .....	36
<b>Tabla 6</b> Adecuación a su puesto laboral.....	37
<b>Tabla 7</b> Distribución de su lugar de trabajo .....	38
<b>Tabla 8</b> Clima organizacional de la entidad.....	39
<b>Tabla 9</b> Comunicación interna .....	40
<b>Tabla 10</b> Programas de capacitación.....	41
<b>Tabla 11</b> Oportunidades de desarrollo .....	42
<b>Tabla 12</b> Promoción interna.....	43
<b>Tabla 13</b> Liderazgo de sus superiores .....	44
<b>Tabla 14</b> Reconocimiento a la labor que realiza.....	45
<b>Tabla 15</b> Recompensas económicas .....	46
<b>Tabla 16</b> Sus indicadores de desempeño .....	47
<b>Tabla 17</b> Evaluación de desempeño.....	48
<b>Tabla 18</b> Retroalimentación que se le realiza .....	49
<b>Tabla 19</b> Satisfacción laboral (Agrupado) .....	50
<b>Tabla 20</b> Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.....	51
<b>Tabla 21</b> Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca .....	52
<b>Tabla 22</b> Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan .....	53
<b>Tabla 23</b> El salario que usted recibe .....	54

<b>Tabla 24</b> Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar .....	55
<b>Tabla 25</b> La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo .....	56
<b>Tabla 26</b> El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo .....	57
<b>Tabla 27</b> La iluminación de su lugar de trabajo .....	58
<b>Tabla 28</b> La ventilación de su lugar de trabajo .....	59
<b>Tabla 29</b> La temperatura de su local de trabajo .....	60
<b>Tabla 30</b> Las oportunidades de formación que le ofrece la entidad.....	61
<b>Tabla 31</b> Las oportunidades de promoción que tiene.....	62
<b>Tabla 32</b> Las relaciones personales con sus superiores .....	63
<b>Tabla 33</b> La supervisión que ejercen sobre usted .....	64
<b>Tabla 34</b> La proximidad y frecuencia con que es supervisado .....	65
<b>Tabla 35</b> La forma en que sus supervisores juzgan su tarea .....	66
<b>Tabla 36</b> La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su entidad .....	67
<b>Tabla 37</b> El apoyo que recibe de sus superiores.....	68
<b>Tabla 38</b> La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	69
<b>Tabla 39</b> Su participación en las decisiones de su entidad .....	70
<b>Tabla 40</b> Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la entidad.....	71
<b>Tabla 41</b> El grado en que su entidad cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales .....	72
<b>Tabla 42</b> La forma en que se da la negociación en su entidad sobre aspectos laborales .....	73
<b>Tabla 43</b> Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman .....	74
<b>Tabla 44</b> Resultado del análisis correlacional entre gestión del talento humano y satisfacción laboral .....	75
<b>Tabla 45</b> Resultado del análisis correlacional entre incorporación del talento humano y satisfacción laboral .....	76

<b>Tabla 46</b> Resultado del análisis correlacional entre organización del talento humano y satisfacción laboral .....	77
<b>Tabla 47</b> Resultado del análisis correlacional entre desarrollo del talento humano y satisfacción laboral .....	78
<b>Tabla 48</b> Resultado del análisis correlacional entre motivación del talento humano y satisfacción laboral .....	79
<b>Tabla 49</b> Resultado del análisis correlacional entre motivación del talento humano y satisfacción laboral .....	80

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Respuestas a la insatisfacción en el trabajo .....	22
<b>Figura 2</b> Diseño de la Investigación .....	28
<b>Figura 3</b> Gestión del talento humano (Agrupado).....	34
<b>Figura 4</b> Proceso de selección del personal .....	35
<b>Figura 5</b> Integración y adaptación a su puesto de trabajo .....	36
<b>Figura 6</b> Adecuación a su puesto laboral.....	37
<b>Figura 7</b> Distribución de su lugar de trabajo .....	38
<b>Figura 8</b> Clima organizacional de la entidad.....	39
<b>Figura 9</b> Comunicación interna.....	40
<b>Figura 10</b> Programas de capacitación .....	41
<b>Figura 11</b> Oportunidades de desarrollo .....	42
<b>Figura 12</b> Promoción interna .....	43
<b>Figura 13</b> Liderazgo de sus superiores .....	44
<b>Figura 14</b> Reconocimiento a la labor que realiza.....	45
<b>Figura 15</b> Recompensas económicas .....	46
<b>Figura 16</b> Sus indicadores de desempeño .....	47
<b>Figura 17</b> Evaluación de desempeño .....	48
<b>Figura 18</b> Retroalimentación que se le realiza.....	49
<b>Figura 19</b> Satisfacción laboral (Agrupado).....	50
<b>Figura 20</b> Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo .....	51
<b>Figura 21</b> Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca .....	52
<b>Figura 22</b> Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.....	53
<b>Figura 23</b> El salario que usted recibe .....	54
<b>Figura 24</b> Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar .....	55
<b>Figura 25</b> La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo .....	56



<b>Figura 26</b> El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.....	57
<b>Figura 27</b> La iluminación de su lugar de trabajo .....	58
<b>Figura 28</b> La ventilación de su lugar de trabajo .....	59
<b>Figura 29</b> La temperatura de su local de trabajo .....	60
<b>Figura 30</b> Las oportunidades de formación que le ofrece la entidad.....	61
<b>Figura 31</b> Las oportunidades de promoción que tiene .....	62
<b>Figura 32</b> Las relaciones personales con sus superiores .....	63
<b>Figura 33</b> La supervisión que ejercen sobre usted .....	64
<b>Figura 34</b> La proximidad y frecuencia con que es supervisado .....	65
<b>Figura 35</b> La forma en que sus supervisores juzgan su tarea .....	66
<b>Figura 36</b> La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su entidad .....	67
<b>Figura 37</b> El apoyo que recibe de sus superiores.....	68
<b>Figura 38</b> La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo .....	69
<b>Figura 39</b> Su participación en las decisiones de su entidad .....	70
<b>Figura 40</b> Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la entidad.....	71
<b>Figura 41</b> El grado en que su entidad cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales .....	72
<b>Figura 42</b> La forma en que se da la negociación en su entidad sobre aspectos laborales .....	73

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

Actualmente en la era Post pandemia, la gestión del talento humano es un factor significativo para lograr el bienestar del colaborador en toda organización, es por ello que el análisis de su influencia en la satisfacción laboral se convierte en una fuente de información indispensable para el buen funcionamiento y manejo de una entidad, toda vez que:

El impacto de la crisis del coronavirus sin duda será duradero. La Covid-19 ha provocado la pérdida de vidas en todo el mundo, provocando desafíos sin precedentes para la salud pública, los sistemas alimentarios y las cadenas de suministro globales. Además, el impacto continuo es uno que causa una disrupción sísmica en la economía y las formas en que operan las organizaciones. (Grupo Adecco - LHH, 2023)

Debemos mencionar que, sin importar cual se la actividad económica de una organización, el área de talento humano es unas de la más importantes dentro de una entidad sea esta pública o privada. Dentro de este panorama complejo de la gestión de talento humano, las organizaciones, y en particular los establecimientos de atención médica, enfrentan retos constantes para

alinearse estratégicamente sus prácticas con las necesidades y perspectivas de sus colaboradores.

En este contexto, el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco, como entidad clave en la prestación de servicios de salud, no es extraño a la importancia crítica de gestionar su capital humano de manera efectiva. Es por ello que nuestra indagación, busca explorar y abordar una disonancia evidente entre las estrategias de gestión del talento y la satisfacción laboral de los trabajadores en este entorno específico.

Quienes dirigen nuestra entidad estudiada, deben entender que la gestión del talento humano no es simplemente un proceso de adquisición y desarrollo de habilidades, sino un sistema integral que comienza desde la incorporación efectiva hasta la retención estratégica. En un entorno altamente demandante, como el sector de la salud, donde las habilidades y el compromiso del personal son cruciales, la falta de alineación entre las prácticas de gestión del talento y la satisfacción laboral puede tener consecuencias significativas en la calidad de la atención al paciente. La relevancia de este problema se vuelve aún más indiscutible al considerar la naturaleza única de las instituciones de salud y su impacto directo en la vida y el bienestar de las personas.

A pesar de los esfuerzos decididos del personal, se evidencia una falta de formación efectiva entre las estrategias de gestión del talento implementadas en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco y la satisfacción laboral de sus trabajadores. Esta disonancia se manifiesta en varios indicadores críticos.

Se manifiesta un descenso en la satisfacción laboral de sus colaboradores, lo que sugiere niveles insatisfactorios de bienestar y motivación entre los empleados, ya que la retroalimentación negativa se centra en aspectos como el clima laboral y las oportunidades de desarrollo, exteriorizando insatisfacciones profundas en la experiencia laboral. Entendiendo a la satisfacción laboral de acuerdo con Amasifuen et al. (2023) como “La relación

entre las necesidades de los empleados y lo que realmente el distingue que la organización le aporta o visto de otro ángulo hasta donde el considera que la organización es capaz de valorarlo como importante”. (p. 92)

Son diversos los estudios realizados, que corroboran que un colaborador insatisfecho muestra formas negativas al realizar su trabajo, en cambio quien está satisfecho con su puesto de trabajo asume actitudes positivas y por ende un superior rendimiento laboral.

La gestión del talento humano en el sector salud no solo implica la contratación y formación de personal, sino que también abarca aspectos clave como la retención, desarrollo y motivación del personal. Dada la naturaleza crítica del trabajo en salud, los trabajadores enfrentan altos niveles de estrés, largas jornadas y una responsabilidad significativa sobre la vida de los pacientes, lo que convierte a la satisfacción laboral en un elemento clave para mantener la calidad del servicio.

El problema central detectado en la entidad estudiada, radica en que, si la gestión del talento humano no se ejecuta de manera efectiva, la satisfacción laboral de los trabajadores puede verse afectada negativamente, generando consecuencias como el ausentismo, rotación de personal, disminución en la calidad del servicio, e incluso problemas de salud mental en los trabajadores.

Por lo tanto, entender cómo las diferentes dimensiones de la gestión del talento humano influyen en la satisfacción laboral, es vital para mejorar el rendimiento de los colaboradores del centro médico San Juan de ESSALUD.

Otro problema averiguado es la incorporación de talento humano, la que se refiere a los procesos de reclutamiento y selección. En el sector salud, es esencial atraer personal calificado y especializado, como médicos, enfermeras y técnicos, que cuenten con las competencias adecuadas para ofrecer servicios de calidad. La forma en que se lleva a cabo este proceso afecta directamente la

satisfacción laboral, ya que la percepción de un proceso de selección justo y transparente genera un sentido de valor y pertenencia desde el inicio.

Según comentarios de usuarios, han notado que existe una incorporación deficiente, así mismo que el proceso de selección no es claro o no se alinea con las expectativas de los usuarios y la entidad, por lo que consideramos que es fundamental que la incorporación de talento sea gestionada estratégicamente para asegurar que los trabajadores se sientan valorados y motivados a integrarse al equipo de trabajo.

La organización del talento humano implica la correcta distribución de tareas, asignación de roles, y gestión de las cargas laborales. En el sector estudiado, se nota que los trabajadores enfrenten sobrecarga laboral o falta de claridad en sus funciones debido a la alta demanda de pacientes, lo que generara estrés, agotamiento y, finalmente, una baja satisfacción laboral, y por ende una mala atención a los pacientes.

El desarrollo del talento humano abarca la capacitación continua, la actualización profesional y la oferta de oportunidades de crecimiento. En el contexto del sector salud, es trascendental que los trabajadores cuenten con las competencias más avanzadas para ofrecer una atención de calidad, según refiere el personal no se brindan oportunidades de aprendizaje y crecimiento laboral.

La motivación del talento humano es fundamental en el sector salud, donde los trabajadores necesitan estar emocional y mentalmente comprometidos para brindar una atención óptima. La motivación puede verse influida por factores intrínsecos (satisfacción con el trabajo en sí) y extrínsecos (salarios, incentivos, reconocimientos).

Según refieren algunos colaboradores sienten que su trabajo no es valorado o que sus esfuerzos no son reconocidos, por lo que su nivel de satisfacción laboral disminuye significativamente. Por lo tanto, es vital

implementar estrategias de motivación efectivas, tanto económicas como emocionales, para mantener altos niveles de satisfacción y compromiso.

La evaluación del talento humano es el proceso mediante el cual se mide y retroalimenta el desempeño de los empleados. En el sector salud, donde la calidad del trabajo tiene un impacto directo en la vida de las personas, es esencial contar con sistemas de evaluación justos y constructivos que permitan a los trabajadores mejorar continuamente.

Según algunos colaboradores las evaluaciones no son percibidas como justas o no proporcionan retroalimentación constructiva, lo que impacta negativamente en su satisfacción laboral.

Consideramos que, desde la incorporación hasta la evaluación, todos los aspectos deben ser gestionados estratégicamente para asegurar que los empleados no solo se sientan satisfechos con su trabajo, sino también comprometidos a brindar un servicio de calidad.

Una buena gestión del talento humano se refleja en un Impacto en el servicio que se le brinda al asegurado, toda vez que existe la posibilidad de correlaciones entre la insatisfacción laboral y una disminución en la calidad de la atención a los pacientes que acuden a este establecimiento de salud.

Es decir, una mejor gestión del talento humano, conseguirá una mayor satisfacción laboral de los colaboradores en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

La entidad estudiada está ubicada en la Avenida Simón Bolívar de la ciudad de San Juan Pampa, del distrito de Yanacancha, de la provincia de Pasco, región Pasco.

### **1.2.2. Delimitación temporal**

El periodo de análisis de la presente investigación alcanzó al primer semestre (enero a junio) del año 2024.

### **1.2.3. Delimitación social**

Para la presente exploración lo componen, el personal médico, administrativo y de servicio, tanto nombrados y contratados del Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco, que laboran a la fecha de la investigación.

### **1.2.4. Delimitación conceptual**

Son las significaciones de nuestras variables estudiadas:

#### **a) Gestión del Talento Humano**

De acuerdo con Chiavenato (2020) “Es el área que agrega y construye talentos por medio de un conjunto integrado de procesos y que se ocupa de aumentar el capital humano en las organizaciones” (p. 10)

#### **b) Satisfacción Laboral**

Según Palma (2004),

Es la apreciación del trabajador con respecto a su entorno de trabajo y en función a aspectos vinculados como, posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea atribuida, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su labor. (p.4).

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024?

### **1.3.2. Problemas específicos**

- a) ¿De qué manera la incorporación del talento humano se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024?
- b) ¿De qué manera la organización del talento humano se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024?
- c) ¿De qué manera el desarrollo del talento humano se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024?
- d) ¿De qué manera la motivación del talento humano se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024?
- e) ¿De qué manera la evaluación del talento humano se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024?

## **1.4. Formulación de objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de relación de la gestión del talento humano con la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Establecer el nivel de relación de la incorporación del talento humano con la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.
- b) Comprobar el nivel de relación de la organización del talento humano con la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.



- c) Demostrar el nivel de relación del desarrollo del talento humano con la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.
- d) Indicar el nivel de relación de la motivación del talento humano con la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.
- e) Determinar el nivel de relación de la evaluación del talento humano con la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **1.5.1. Justificación Teórica**

La presente investigación se justifica porque asume los conocimientos teóricos vigentes sobre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral. Del mismo modo se muestran las respectivas definiciones de las dimensiones de nuestras variables e indicadores, las mismas que servirán a futuras investigaciones.

### **1.5.2. Justificación Practica**

Su justificación es práctica. porque a partir de los resultados encontrados se busca contribuir en la mejora de la gestión del talento humano en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco, mediante un correcto manejo de las teorías y herramientas expuestas, se busca guiar hacia una óptima gestión, así como para conseguir una mayor satisfacción laboral de sus colaboradores, también servirá de base para ser aprovechada por otras entidades sean públicas o privadas de nuestra región y porque no de nuestra patria.

### **1.5.3. Justificación Metodológica**

Con la investigación se busca aplicar dos instrumentos de recolección (cuestionarios) los mismos que servirán, para medir el nivel de relación de la

gestión del talento humano con la satisfacción laboral, los mismos que, también se pueden utilizar, para otros estudios similares al nuestro.

#### **1.5.4. Justificación de Conveniencia**

El estudio es conveniente para la entidad, ya que con el presente trabajo se da un respaldo teórico tanto a la gestión de los recursos humanos, así como a su satisfacción laboral, con lo cual se tiene un panorama real de estas dos variables, del mismo modo mediante nuestras conclusiones y recomendaciones, los encargados de la municipalidad podrán implementarlas.

#### **1.6. Limitaciones de la investigación**

Consideramos que nuestras principales limitaciones fueron principalmente en cuanto a la disponibilidad de tiempo, presupuesto y recursos humanos, los mismos que pudieron afectar la profundidad y amplitud de la investigación.

La capacidad para cumplir con un análisis exhaustivo o implementar mediaciones propuestas estuvieron condicionadas por las restricciones de los recursos.

## **CAPITULO II.**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

##### **2.1.1. A nivel internacional**

Chicaiza (2022) en la exploración “La gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Plastifull”. Se propuso como objetivo general “Analizar la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa “Plastifull” (p. 5). Se trato de una investigación de enfoque mixto es decir cuantitativo y cualitativo, el nivel empleado fue el descriptivo, de campo y no experimental. La población estuvo conformada por 9 colaboradores de la empresa y 50 consumidores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta.

Se estableció que la empresa “Plastifull” no cuenta con un modelo de gestión de talento humano que le permita orientar de forma estratégica su gestión empresarial. No existen procesos definidos para la selección de personal, selección, inducción y desarrollo, no se presentan planes de incentivo o motivación para premiar el esfuerzo de los empleados por su labor realizada. Destacar también que no se cuenta con planificaciones de capacitación y tampoco se efectúan

procesos de evaluación de desempeño que promueva el mejoramiento de la gestión de los colaboradores. (p. 46)

Castro et al. (2020) en la investigación “Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario” El objetivo principal del estudio, fue “Diseñar un Modelo de Gestión de Talento Humano, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de los empleados dentro de esta institución financiera” (p. 186) fue una indagación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, el método empleado fue el deductivo, la población estuvo constituido por 25 colaboradores. Como técnica se empleó la encuesta, en su conclusión principal exteriorizan que:

El diseñar un Modelo de Gestión de Talento Humano, para el Banco Solidario de la ciudad de Cuenca-Ecuador, tiene el propósito de generar valor y capacidad de respuesta a las necesidades exigentes que requiere la entidad financiera, sus clientes y la sociedad en general. La propuesta presentada en este estudio da cumplimiento al objetivo planteado, y se orienta a gestionar de una manera más apropiada el recurso humano, mediante el diseño de estrategias para cada componente que conforma el modelo, con ello la institución financiera podrá optimizar el desempeño laboral. (p. 201)

Jara et al. (2018) en el artículo científico “Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral” tuvo como objetivo principal “Determinar la influencia de la gestión del talento humano en el mejoramiento de la gestión pública y el desempeño laboral” (p. 742), Se manejó como método, el hipotético deductivo, el diseño empleado fue el no experimental, transversal, la muestra fue de 336 trabajadores, en su conclusión principal nos manifiestan que:

En la actualidad, se está viviendo en un mundo de grandes cambios; ello implica replantear las diversas formas de gestionar las

organizaciones y en particular las instituciones públicas. Sociedad con grandes transformaciones desde todo punto de vista: estructurales, económicas, sociales y culturales, evidencian de manera vertiginosa su complejidad sin precedentes; lo que hace que bajo esta nueva realidad, el talento humano, así como sus líderes, encaminen sus esfuerzos de preparación hacia la performatividad y la competitividad. (p. 756)

### **2.1.2. A nivel nacional**

Chacchi (2023) en la indagación “Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de la unidad de gestión educativa local de Huaral, 2022” el objetivo general propuesto fue “Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huaral”, fue una investigación cuantitativa, de tipo correlacional, de corte transversal, la tipología empleada es la básica, de diseño experimental. La muestra fue de 70 colaboradores, la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento empleado fue el cuestionario, en su conclusión principal menciona que:

Se determinó que la gestión del talento humano se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral, con grado de intensidad poco significativa, demostrándose que, a mayor gestión del talento humano, mayor será la satisfacción laboral en la UGEL de Huaral. (p. 35)

Arbulú (2023) en la exploración “Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Medicina Interna de un hospital de Chiclayo” se propuso como objetivo principal “Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de Medicina interna de un hospital de Chiclayo” (p. 3), fue un estudio de tipo básico, de diseño no experimental, de nivel descriptivo, se trabajó

con una muestra de 50 colaboradores, la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y su instrumento el cuestionario, en su conclusión principal menciona que:

La gestión del talento humano se correlaciona de manera positiva moderada y estadísticamente significativa con la satisfacción laboral del personal en el servicio de medicina interna de un hospital de Chiclayo ( $\tau = 0,476$ ,  $p < 0,05$ ), donde un 50,0% de los colaboradores la calificaron en un nivel medio. (p. 33)

Alvarado (2022) en la indagación “Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de enfermería del Instituto Nacional Cardiovascular, Lima-Perú 2022” se propuso como objetivo principal “Determinar la relación entre la GTH y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Instituto Nacional Cardiovascular Lima-Perú 2022”. (p. 5), fue una investigación de enfoque cuantitativo, el método empleado fue el deductivo, fue de tipo aplicada, de nivel correlacional, el diseño empleado fue el no experimental-observacional, la muestra fue de 132 personas, la técnica empleada fue la encuesta, con su instrumento el cuestionario, al terminar la exploración:

Se concluye la existencia de una correlación estadísticamente significativa entre la Gestión del Talento Humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Instituto Nacional Cardiovascular. Esta correlación es positiva alta, reflejada en los resultados de la prueba Rho de Spearman ( $p < .05$ ),  $\rho = .890$  ( $p = .010$ ), por lo que se acepta la hipótesis alternativa. En consecuencia, se concluye que en la medida que la gestión sea mejor, mayor será la satisfacción del personal

Castillo (2022) en la exploración “Gestión del talento humano y la satisfacción laboral en el personal del centro quirúrgico del hospital regional de

Huacho” se propuso como objetivo general “Establecer la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en el personal del centro quirúrgico del Hospital Regional de Huacho, 2020” (p. 3), fue una investigación de tipo aplicada, de nivel correlacional, el diseño empleado fue el no experimental, el enfoque fue el cuantitativo, la muestra fue de 50 personas, la técnica manejada fue al encuesta y su instrumento el cuestionario, uno por cada variable, en su conclusión principal menciona:

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe relación positiva y significativa entre las variables gestión del talento humano y Satisfacción laboral, con un nivel significativo de  $(p=,005<0,05)$ , lo que se evidencia que a medida que el Hospital Regional de Huacho realice una eficiente gestión del talento humano con colaboradores del centro quirúrgico, ellos se sentirán satisfechos. (p. 43)

Castañeda (2020) en la indagación “Gestión del talento humano para la satisfacción laboral del personal administrativo del policlínico “Agustín Gavidia Salcedo” ESSALUD Lambayeque” se planteó como objetivo principal “Proponer un plan de gestión del talento humano para garantizar la satisfacción laboral del personal administrativo del Policlínico Agustín Gavidia ESSALUD de Lambayeque” (p. 12), fue una investigación de tipo descriptivo, la población fue de 13 personas, como técnica se manipuló la encuesta, y el instrumento utilizado fue el cuestionario, al finalizar concluye que:

Para el diagnóstico de los niveles de satisfacción laboral del personal administrativo en las dimensiones: Puesto de Trabajo, Formación e interacción con los compañeros, Comunicación y coordinación, Implicación en la mejora y Condiciones ambientales y Motivación y reconocimiento, tal como lo confirma la insatisfacción laboral con un 45.1% por no tener las funciones laborales definidas, así como por el inadecuado trato entre trabajadores, falta de comunicación tanto

interna como externa, las condiciones ambientales y recursos no son los más adecuados, inadecuada participación en las decisiones de grupo de trabajo y falta de motivación para ejercer las funciones en su labor cotidiano. (p. 25)

### **2.1.3. A nivel local**

Guerra y Tomas (2022) en la indagación “Influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de la Red Asistencial Pasco – ESSALUD, 2020” su objetivo planteado fue “Determinar el nivel de influencia de la Gestión del Talento Humano en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Red Asistencial Pasco – ESSALUD, 2020” (p. 5) fue una investigación descriptiva, se emplearon los métodos inductivo, deductivo y correlacional, el diseño fue el correlacional, la muestra fue de 176 personas, se utilizó como técnica la encuesta y el cuestionario fue el instrumento utilizado para recoger los datos, la conclusión principal es:

Se determina que, de acuerdo a los resultados encontrados, donde la correlación de Pearson es de ,975. La Gestión del Talento Humano influye positivamente en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Red Asistencial Pasco – ESSALUD, 2020. Lo cual nos indica que una correcta gestión del talento humano logrará un mejor desempeño laboral de los trabajadores. 75)

Estrella (2020) en la investigación “Gestión del talento humano y su repercusión en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018”, su objetivo principal fue “Analizar de qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018” (p. 4) fue una indagación de tipo aplicada y de nivel descriptivo. El diseño fue no experimental transeccional, se empleó una muestra de 30 personas, se empleó como técnica



la encuesta y se utilizó el cuestionario como instrumento, en su conclusión se menciona:

Se determinó en la hipótesis general, que al relacionar la variable Gestión del talento humano y la variable desempeño laboral, se obtuvo un resultado donde el p –valor es igual a 0.001, y se llega a la conclusión que La Gestión del talento humano repercute significativamente en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018. (p. 80)

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

### **2.2.1. Gestión del talento humano**

La gestión del talento humano va más allá de simplemente implementar los procesos establecidos por la organización; también involucra que aquellos a cargo de dirigir la gestión de personas posean las capacidades y competencias esenciales, tales como conocimientos sólidos, habilidades y destrezas, que les permitan llevar a cabo una gestión efectiva. Además de las habilidades humanas, se debe considerar el suministro de recursos económicos y materiales adecuados por parte de la entidad para respaldar las diversas etapas y programas de gestión de personal.

Este enfoque integral de la GTH reconoce la importancia de no solo implementar procesos, sino también de contar con líderes capacitados y competentes que puedan dirigir de manera efectiva en el complejo panorama de la gestión de personas. Estos líderes no solo deben poseer conocimientos teóricos, sino también habilidades prácticas y destrezas estratégicas que les permitan afrontar con éxito los desafíos específicos que surgen en el ámbito de la gestión de recursos humanos.

Además, la consideración de recursos económicos y materiales por parte de la organización es esencial para respaldar la implementación exitosa de los

diferentes programas y etapas de gestión de personal. Esto incluye la inversión en tecnologías de recursos humanos, formación continua para el personal, y la creación de un entorno de trabajo que facilite la productividad y el bienestar de los empleados.

Actualmente la gestión del talento humano se enfoca en aspectos como el desarrollo y bienestar de los colaboradores, el uso de tecnología y análisis de datos, la formación continua y la atracción y conservación del talento. Estos puntos de vista modernos buscan establecer una fuerza laboral comprometida, motivada y capaz de favorecer el éxito y la competitividad de la organización en un ambiente empresarial en constante cambio.

Para Alvarado y Barba (2016) “El talento humano actualmente se caracteriza no por la cantidad de conocimiento que dispone el individuo, sino por la capacidad de aprender y desaprender lo conocido, a eso también se le agrega el compromiso y la acción” (p.39)

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. (Chiavenato, 2002, p. 6)

Es decir, la GTH efectiva requiere una combinación equilibrada de procesos bien definidos, liderazgo competente y la asignación adecuada de recursos económicos y materiales. Este enfoque holístico favorece a la creación de un entorno laboral saludable, promoviendo el desarrollo y la retención del talento, elementos cruciales para el éxito continuo de cualquier organización.

Yoder (1983) Define la gestión de talento humano “es la designación de un extenso campo de relaciones entre los hombres, relaciones humanas que

existen por las necesidades. Colaboración de hombres y mujeres en el proceso de empleo de la industria moderna. Esta definición se concentra en las relaciones que surge del contrato laboral”.

### **Dimensiones de la gestión del talento humano**

#### **a) Incorporación:**

De acuerdo con Chiavenato (2002) Se refiere a la efectividad de los procesos de selección y reclutamiento, así como a la integración exitosa de nuevos empleados en la organización.

#### **b) Organización:**

Para Robbins y Judge (2009) Se centra en la estructura organizativa y en cómo la gestión del talento humano se alinea con los objetivos y valores de la organización.

#### **c) Desarrollo:**

Chiavenato (2020) menciona que se corresponde con las oportunidades de crecimiento profesional y el desarrollo continuo de habilidades dentro de la organización.

#### **d) Motivación:**

Vroom (1994) menciona que se centra en cómo la organización motiva y fomenta el compromiso y la satisfacción de los empleados.

#### **e) Evaluación:**

Werther y Davis (2014) consideran que implica la medición y evaluación constante de las prácticas de gestión del talento para garantizar la mejora continua.

### **2.2.2. Satisfacción laboral**

Según varios estudiosos, la satisfacción laboral se percibe como una motivación intrínseca; es decir, el colaborador adopta una actitud positiva hacia la organización con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales. Por otro lado, hay quienes la interpretan como una manifestación de una necesidad,

que, aunque puede ser satisfecha, no necesariamente lo es. En este sentido, la percepción de la satisfacción en el trabajo puede ser tanto un impulso interno como una expresión de necesidades que varían en su grado de cumplimiento.

“La satisfacción laboral representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”. (Wright y Davis, 2003 p.70), así mismo para Muñoz (1990)

Es el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas. (p. 76)

La satisfacción laboral, actualmente es un componente esencial en el ámbito organizacional, ha sido objeto de estudio y reflexión por parte de diversos expertos en el campo de la psicología industrial y la gestión de recursos humanos. Varios enfoques teóricos han apoyado a comprender los factores que influyen en la satisfacción laboral y su impacto en el rendimiento y bienestar de los empleados. Entre las cuales encontramos:

**a) Teoría de las Necesidades de Maslow:**

Abraham Maslow, con su teoría de la jerarquía de necesidades, propuso que las personas tienen una serie de necesidades que buscan satisfacer, y la satisfacción laboral se relaciona con la realización de estas necesidades. En el contexto laboral, factores como la seguridad, pertenencia y reconocimiento juegan un papel crucial en la satisfacción del individuo.

**b) Teoría de Herzberg de los Factores de Higiene y Motivación:**

Frederick Herzberg desarrolló la teoría de los dos factores, donde identificó factores de higiene (que evitan la insatisfacción) y factores de motivación

(que generan satisfacción). Mientras que la ausencia de factores de higiene, como las condiciones laborales, puede generar insatisfacción, la presencia de factores de motivación, como el reconocimiento y el logro, contribuye positivamente a la satisfacción laboral.

**c) Teoría del Modelo de Rol Dual de Kahn y Byosiere:**

Este modelo propone que la satisfacción laboral está estrechamente vinculada con la interacción entre las demandas laborales y la capacidad del individuo para satisfacer esas demandas. Cuando las demandas son congruentes con las capacidades y valores del empleado, la satisfacción laboral aumenta.

**d) Modelo de Expectativas de Vroom:**

Víctor Vroom propuso que la satisfacción laboral está influenciada por las expectativas de los empleados sobre la relación entre el esfuerzo invertido, el desempeño y las recompensas obtenidas.

Si los empleados descubren que sus esfuerzos conducirán a un buen desempeño y a recompensas significativas, la satisfacción laboral será mayor.

**e) Teoría del Intercambio Social de Blau:**

Esta teoría destaca la importancia de las relaciones sociales en el entorno laboral. La satisfacción laboral se ve afectada por la calidad de las interacciones sociales y las percepciones de reciprocidad entre empleados y la organización.

**f) Teoría del Modelo Job Characteristics de Hackman y Oldham:**

Hackman y Oldham postulan que ciertas características del trabajo, como la variedad, autonomía y retroalimentación, afectan la satisfacción laboral y la motivación intrínseca. La presencia de estas características favorece un mayor regocijo y satisfacción en el trabajo.

**g) Teoría de las Tres Dimensiones de Weiss y Cropanzano:**

Weiss y Cropanzano plantean que la satisfacción laboral se puede entender a través de tres dimensiones: eventos en el trabajo, eventos fuera del trabajo y estados individuales. La interacción de estas dimensiones influye en la experiencia global de satisfacción laboral.

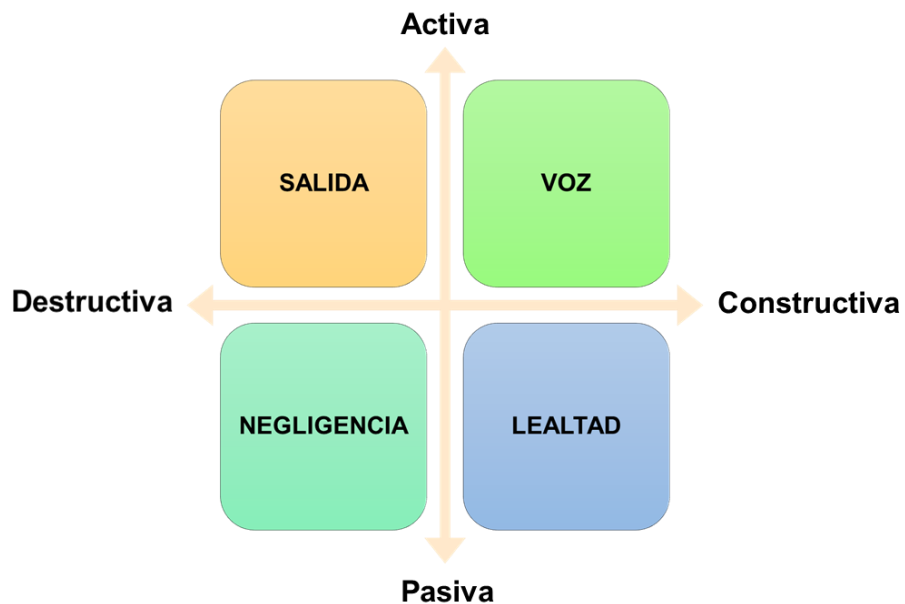
**El efecto que tienen los empleados insatisfechos y satisfechos en el lugar de trabajo**

De acuerdo con Robbins y Judge (2009) se tienen los resultados siguientes al tener colaboradores que se sientan satisfechos o insatisfechos con las labores que realizan.

- a) Salida:** “Comportamiento dirigido hacia salir de la organización, en busca de un puesto nuevo o por renuncia”.
- b) Voz:** “Tratar en forma activa y constructiva de mejorar las condiciones, inclusive con sugerencias de mejora, análisis de los problemas con los superiores y alguna forma de actividad sindical”.
- c) Lealtad:** “Espera pasiva pero optimista de que las condiciones mejoren, inclusive hablando por la organización ante críticas del exterior y con la confianza de que la administración está “haciendo las cosas correctas”.
- d) Negligencia:** “Permitir pasivamente que las condiciones empeoren, inclusive” (p. 87)

**Figura 1**

*Respuestas a la insatisfacción en el trabajo*



**Fuente:** (Robbins y Judge, 2009, p. 86)

### **Dimensiones de la satisfacción laboral**

#### **a) Satisfacción con la supervisión**

De acuerdo con Puig (2007) “Se define un proceso de supervisión teniendo en cuenta sus límites y sus posibilidades, mostrando el tipo de destrezas que pueden ser desarrolladas por los profesionales con el fin de atender con calidad a las personas y afrontar el mundo laboral y organizacional de manera motivada”. (p. 47)

#### **b) Satisfacción con el ambiente físico**

De acuerdo con Gil et al. (2015) la satisfacción con el ambiente físico o entorno de trabajo.

Se convierte para muchas personas, el lugar en el cual pasan la mayor parte de su tiempo, es en este entorno donde las relaciones interpersonales toman una relevancia dada su influencia sobre la calidad del trabajo que permite desarrollar un adecuado trabajo en

equipo, y este a su vez repercute en los resultados laborales y el logro de las metas individuales y comunes en la organización. (p. 5)

**c) Satisfacción con las prestaciones recibidas**

Según Carnacaro (2006) Las prestaciones recibidas se orientan en el salario, la formación y negociaciones que el colaborador debe recibir. La compensación ofrecida por la organización influye en la satisfacción, pues cada socio está dispuesto a invertir recursos individuales, en la medida en que consigan retornos y resultados de sus inversiones.

**d) Satisfacción intrínseca del trabajo**

“La satisfacción intrínseca del trabajo se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan” (Staw y Ross, 1985, p.469)

**e) Satisfacción con la participación**

Tiene que ver con la motivación que está constituida por “todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo; por otra parte, se dice que la motivación son todos aquellos factores que originan conductas; considerándose los de tipo biológicos, psicológicos, sociales y culturales”. (Arias y Heredia, 2004)

**2.3. Definición de términos básicos**

**Actitudes:** Para Robbins y Coulter (2004), las actitudes “son juicios evaluativos favorables o desfavorables sobre objetos, personas o acontecimientos”. Por tanto, manifiestan la opinión de quien habla acerca de algo, por ello, no son lo mismo que los valores, pero se relacionan. (p. 71)

**Desempeño:** “Es el comportamiento o los medios instrumentales con los que pretende ponerlo en práctica” (Chiavenato, 2009).

**La motivación:** Es una característica de la psicología humana, contiene los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana. lo que hace que las personas funcionen.



**Lealtad:** “Insatisfacción expresada por la espera pasiva de las condiciones para mejorar”. (Robbins y Judge, 2009, p. 87)

**Negligencia:** “Insatisfacción expresada al permitir que las condiciones empeoren”. (Robbins y Judge, 2009, p. 87)

**Salario:** Es la retribución económica, que sirve para conseguir un nivel de vida mínimo, aunque este mínimo puede escalar a medida que la persona lo acreciente.

**Salida:** “Insatisfacción expresada con un comportamiento dirigido a salir de la organización”. (Robbins y Judge, 2009, p. 87)

**Voz:** “Insatisfacción expresada a través de intentos activos y constructivos para mejorar las condiciones”. (Robbins y Judge, 2009, p. 87)

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Existe una alta relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a) Existe una alta relación entre la incorporación del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.
- b) Existe una alta relación entre la organización del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.
- c) Existe una alta relación entre el desarrollo del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.

- d) Existe una alta relación entre la motivación del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.
- e) Existe una alta relación entre la evaluación del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.

## 2.5. Identificación de variables

V1= Gestión del talento humano

V2= Satisfacción laboral

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión del talento humano	Para Chiavenato (2020) “Es el área que agrega y construye talentos por medio de un conjunto integrado de procesos y que se ocupa de aumentar el capital humano en las organizaciones” (p. 10)	Incorporación	Proceso de Selección	1,
			Integración y Adaptación	2,
			Adecuación al Puesto	3,
		Colocación	Distribución	4,
			Clima organizacional	5,
			Comunicación interna	6,
		Desarrollo	Programas de capacitación	7,
			Oportunidades de desarrollo	8,
			Promoción interna	9,
		Motivación	Liderazgo	10,
			Reconocimiento	11,
			Recompensas	12,
		Evaluación	Indicadores de desempeño	13,
Evaluación de desempeño	14,			
Retroalimentación	15.			
Satisfacción laboral	Según Palma (2004), Es la apreciación del trabajador con respecto a su entorno de trabajo y en función a aspectos vinculados como, posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea atribuida,	Satisfacción con la supervisión	Relaciones	4, 15, 16, 17 y 18
			Vigilancia	
			Proximidad y frecuencia	
			Forma	
			Igualdad y justicia	
		Satisfacción con el ambiente físico	Apoyo	6, 7, 8, 9 y 10
			Entorno físico	
			Iluminación	
		Satisfacción con las prestaciones recibidas	Ventilación	4, 11, 12, 22, 23
			Temperatura	
			Salario	
			Formación	
			Promoción	
			Cumplimiento	
			Negociación	

	supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo. (p.4).	Satisfacción intrínseca del trabajo	Satisfacción	1, 2, 3, 5
			Cosas que destaca	
			Cosas que le gusta	
		Satisfacción con la participación	Objetivos y metas	19, 20, 21
			Capacidad	
			Participación	
Decisiones				

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

En primer lugar, fue una investigación de enfoque cuantitativo, el mismo que según Escudero y Cortez (2018).

Es aquella investigación en la que se realiza un análisis y estudio de la realidad objetiva, mediante el establecimiento de mediciones y valoraciones numéricas que permiten recabar datos fiables, con el propósito de buscar explicaciones contrastadas y generalizadas, fundamentadas en el campo de la estadística. (p. 23).

Del mismo modo fue de tipo básica, según Hernández Sampieri (2014), se define como un tipo de investigación cuyo objetivo principal es generar nuevo conocimiento o ampliar el existente, sin una aplicación inmediata en mente. Este tipo de investigación busca entender fenómenos, descubrir leyes o teorías que expliquen ciertos aspectos de la realidad. (p. 82),

#### **3.2. Nivel de investigación**

Fue de nivel correlacional, de acuerdo con (Lifeder, 2022) “Es un método de estudio no experimental donde se analizan dos variables para medir y comprender el grado de correlación entre ellas en términos estadísticos”

### 3.3. Métodos de investigación

De acuerdo con de la Torre y Navarro (1990) “El método lo constituye el conjunto de procesos que el hombre debe emprender en la investigación y demostración de la verdad” (p. 3)

Para nuestra investigación el método que se empleará será el hipotético - deductivo. El mismo que de acuerdo con Bernal (2010) “Consiste en procedimientos que parte de una aseveración en calidad de hipótesis, deducción de las conclusiones que dan contraste con los hechos” (p. 56).

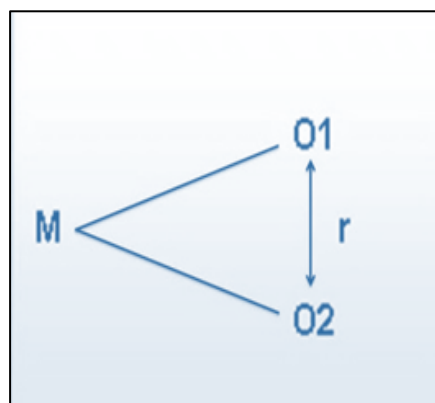
### 3.4. Diseño de investigación

Emplearemos el diseño transaccional o transversal, ya que de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) “Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, evalúan una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo. Analizar la incidencia de determinadas variables, así como su interrelación en un momento, lapso o periodo”.

Con la investigación se busca determinar el nivel de relación entre nuestras variables estudiadas (Gestión del talento humano y satisfacción laboral) en un momento determinado (año 2024), se analizarán nuestras dos variables estudiadas donde para efectos de estudio se simboliza con “1” y “2”. de acuerdo a la siguiente figura:

**Figura 2**

*Diseño de la Investigación*



Se describe la relación entre nuestras variables, Donde:

M: Muestra

O1: Variable 1 Gestión del talento humano

O2: Variable 2 Satisfacción laboral

r: Relación entre nuestras variables estudiadas.

### **3.5. Población y muestra**

#### **3.5.1. Población**

“Conjunto de elementos que están de acuerdo con participar en la investigación brindando la información que se requiere para llegar a los resultados finales del trabajo y proponer a partir de allí aspectos de mejora a la problemática”. (Carrasco, 2019)

En nuestro caso la población de estudio está compuesta por el número total de personas que laboran en la entidad estudiada, los cuales vienen laborando en las diferentes unidades, en un total de 21 personas.

#### **3.5.2. Muestra**

Al tratarse de una población pequeña, la muestra contara con el total de los trabajadores.

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

#### **3.6.1. Técnicas**

##### **Observación**

Como primera técnica se empleará la Observación, la misma que según Carrasco (2019), “Es una técnica antiquísima, cuyos primeros aportes sería imposible rastrear. A través de sus sentidos, el hombre capta la realidad que le rodea, que luego organiza intelectualmente y agrega” (p. 287)

## **Encuesta**

La técnica que se manejará es la encuesta, la que según Ocegueda (2004) es una “Herramienta que nos permite el acopio de datos mediante consulta o interrogatorio. Puede ser administrado en forma oral o escrita con el propósito de averiguar hechos, opiniones y actitudes”. (p. 95)

### **3.6.2. Instrumentos**

Como instrumentos se empleará en primer lugar la ficha de observación, luego se hará uso del cuestionario, El mismo que de acuerdo con García (2003) “consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas”. (p. 76).

### **3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.**

Nuestros instrumentos de investigación (cuestionarios) fueron seleccionados tomando como referencia estudios anteriores y adecuados a nuestra indagación (ver anexo 1), los mismos que fueron validados por profesionales de nuestra localidad, conocedores en el tema de estudio cuyos resultados se exponen en el anexo 2.

La fiabilidad de los mismos fue realizada con el coeficiente alfa de Cronbach, para evaluar la confiabilidad de los instrumentos en términos de consistencia interna de los cuestionarios. Un valor de alfa de Cronbach superior a 0.70 se considera indicativo de una buena confiabilidad.

Como se aprecia en las tablas siguientes los resultados de confiabilidad expuestos nos indican que los instrumento son fiables para su aplicación.

**Tabla 1**

*Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable gestión del talento humano*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	15

**Fuente:** Ejecutado con el SPSS V. 26

**Tabla 2**

*Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	23

**Fuente:** Ejecutado con el SPSS V. 26

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

Las técnicas de procesamiento y análisis de datos son aquellas que se establecen en el uso de las estadísticas. “Estas sirven para describir, graficar, analizar, comparar, relacionar y resumir los datos obtenidos con los instrumentos cuantitativos” (Vara, 2010).

Para realizar los análisis convenientes se utilizó la técnica de la estadística descriptiva e inferencial, para cada variable entre estas se tiene la distribución de frecuencias y los coeficientes de correlación (rho de Spearman). Mediante el uso del paquete de software estadístico SPSS V. 26.

Para ello se realizó los pasos siguientes:

- a) Distribución de Frecuencias
- b) Graficas de barras y circulares
- c) Coeficientes de Correlación

### **3.9. Tratamiento estadístico**

Para el tratamiento estadístico de los datos, se dispone de numerosos programas informáticos diseñados para este propósito, siendo nuestra elección



el SPSS V. 26. Este software se empleará para analizar y procesar los datos recopilados en nuestra investigación. Para determinar el grado de correlación de las variable se empleó la correlación rho de Spearman.

A fin de ofrecer una representación más clara e ilustrativa de estos datos, se optó por utilizar la presentación de figuras y el diagrama de barras como herramienta visual. Este enfoque gráfico se seleccionó con el objetivo de proporcionar una comprensión más efectiva de las tendencias y patrones presentes en los datos, optimizando así la interpretación y comunicación de los resultados alcanzados.

### **3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica**

En primer término, se buscó obtener el consentimiento informado de todos los participantes. Para ello Deben estar plenamente informados sobre el propósito de la investigación, los procedimientos involucrados y cualquier riesgo potencial.

En todo momento, se garantizó el pleno respeto de los derechos de todas las personas consideradas en este estudio. Para lograrlo, se adoptarán medidas para evitar la generación de cualquier conflicto de intereses.

Desde un aspecto filosófico, nuestra investigación se sustentó en el humanismo, que pone al ser humano en el centro de sus consideraciones. Se valoran las capacidades, aspiraciones y dignidad de los trabajadores del Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco. La gestión del talento humano, vista desde esta óptica, no solo busca mejorar la eficiencia organizacional, sino también promover el desarrollo personal y profesional de los empleados.

Epistémicamente, esta indagación se enmarco en el paradigma interpretativo, que reconoce la complejidad de los fenómenos sociales y humanos. Este paradigma se fundamenta en la comprensión y explicación de la realidad social desde la perspectiva de los actores involucrados, en este caso, los trabajadores del centro médico.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

En primer lugar, se elaboró un cronograma detallado que establecía las fechas y horas para la aplicación de los cuestionarios, asegurando que se cubriría toda la población de estudio en un período de tiempo razonable y sin interrumpir las actividades laborales del centro médico.

Posteriormente, se contactó a cada trabajador para explicarles el propósito del estudio, asegurándoles confidencialidad y solicitando su consentimiento informado por escrito.

Luego se aplicaron los cuestionarios, se distribuyeron personalmente a los trabajadores en sus lugares de trabajo, asegurando que comprendieran las instrucciones y proporcionando asistencia en caso de dudas. Se programaron tiempos específicos durante las horas laborales para minimizar interrupciones y facilitar la participación. Una vez completados, los cuestionarios fueron recolectados y revisados para asegurarse de que estuvieran correctamente llenados.

## 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

### 4.2.1. Gestión del talento humano

Tabla 3

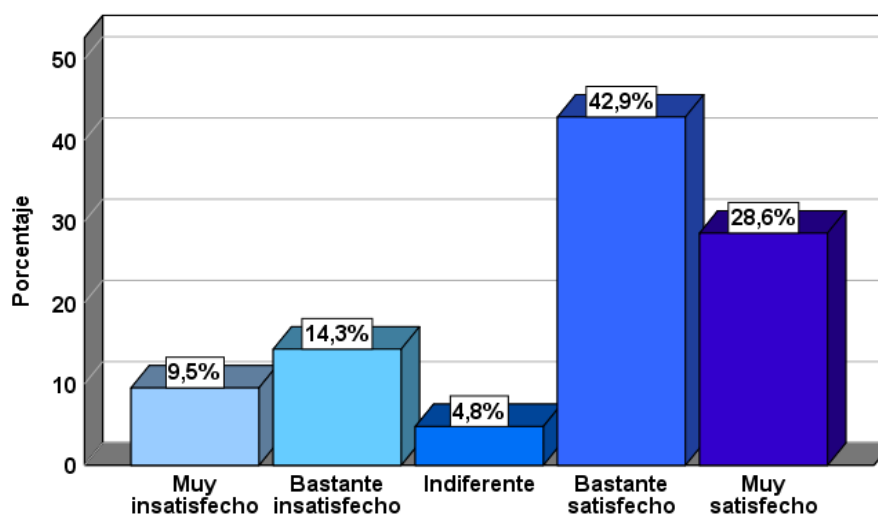
*Gestión del talento humano (Agrupado)*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	9,5	9,5
Bastante insatisfecho	3	14,3	23,8
Indiferente	1	4,8	28,6
Bastante satisfecho	9	42,9	71,4
Muy satisfecho	6	28,6	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

Figura 3

*Gestión del talento humano (Agrupado)*



#### Interpretación:

En la tabla 3 y figura 3, se aprecia que del 100% de encuestados en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco, el 42,9% se muestra bastante satisfecho con la gestión del talento humano, un 28,6% está muy satisfecho, 14,3% se considera bastante insatisfecho, 9,5% muy insatisfecho y el 4,8% se manifiesta indiferente.

**Tabla 4**

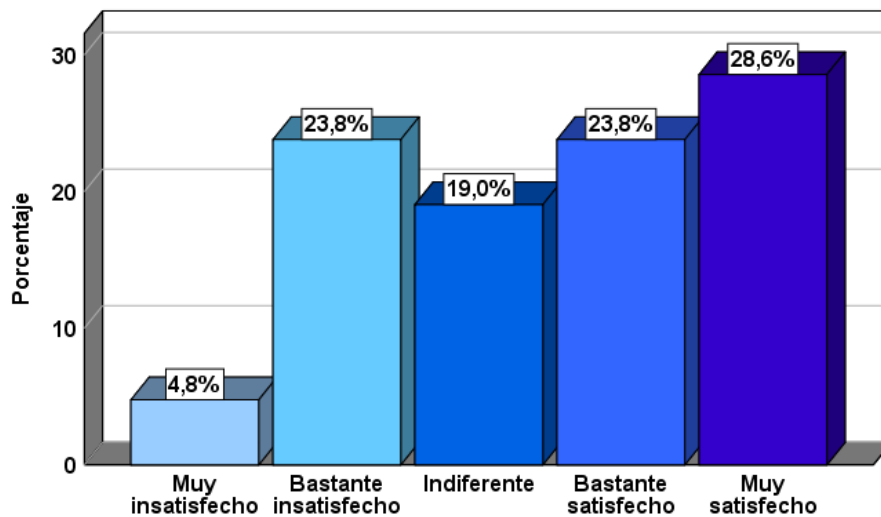
*Proceso de selección del personal*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	4,8	4,8
Bastante insatisfecho	5	23,8	28,6
Indiferente	4	19,0	47,6
Bastante satisfecho	5	23,8	71,4
Muy satisfecho	6	28,6	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 4**

*Proceso de selección del personal*



**Interpretación:**

En la tabla 4 y figura 4, se aprecia que del 100% de encuestados, un 28,6% se muestra muy satisfecho con el proceso de selección de personal que se realiza en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 23,8% está bastante satisfecho; igual que el 23,8% se considera bastante insatisfecho; 19% se declara indiferente y el 4,8% se manifiesta muy insatisfecho.

**Tabla 5**

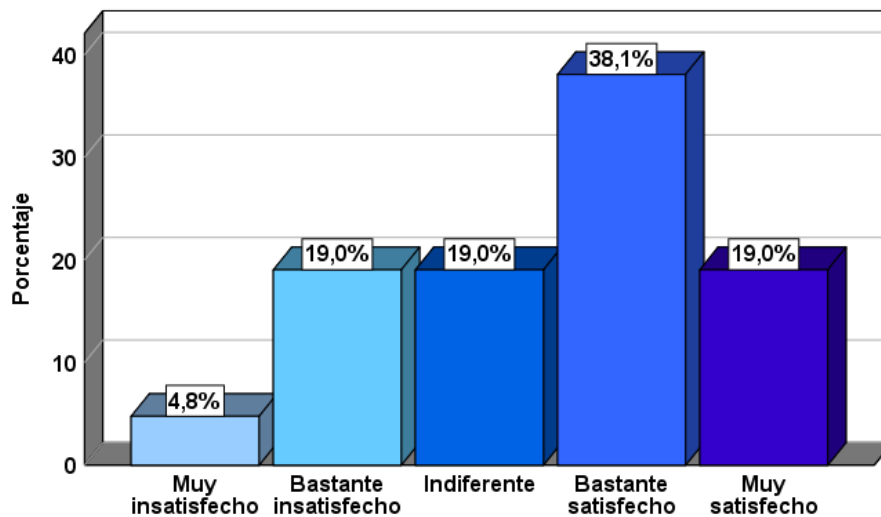
*Integración y adaptación a su puesto de trabajo*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	4,8	4,8
Bastante insatisfecho	4	19,0	23,8
Indiferente	4	19,0	42,9
Bastante satisfecho	8	38,1	81,0
Muy satisfecho	4	19,0	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 5**

*Integración y adaptación a su puesto de trabajo*

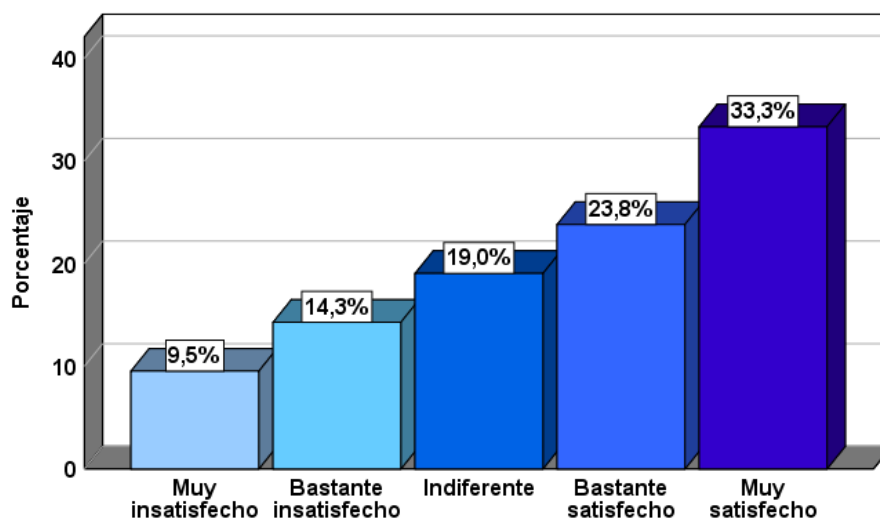


**Interpretación:**

En la tabla 5 y figura 5, se aprecia que del 100% de encuestados, un 38,1% se muestra bastante satisfecho con la integración y adaptación a su puesto de trabajo en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 19% está bastante insatisfecho; igual que el 19% se considera bastante insatisfecho; 19% se declara indiferente y el 4,8% se manifiesta muy insatisfecho.

**Tabla 6***Adecuación a su puesto laboral*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	9,5	9,5
Bastante insatisfecho	3	14,3	23,8
Indiferente	4	19,0	42,9
Bastante satisfecho	5	23,8	66,7
Muy satisfecho	7	33,3	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26**Figura 6***Adecuación a su puesto laboral***Interpretación:**

En la tabla 6 y figura 6, se aprecia que del 100% de encuestados, un 33,3% se muestra muy satisfecho con la adecuación a su puesto laboral en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 23,8% está bastante satisfecho; el 19% se considera indiferente; 14,3% se declara bastante insatisfecho y el 9,5% se manifiesta muy insatisfecho.

**Tabla 7**

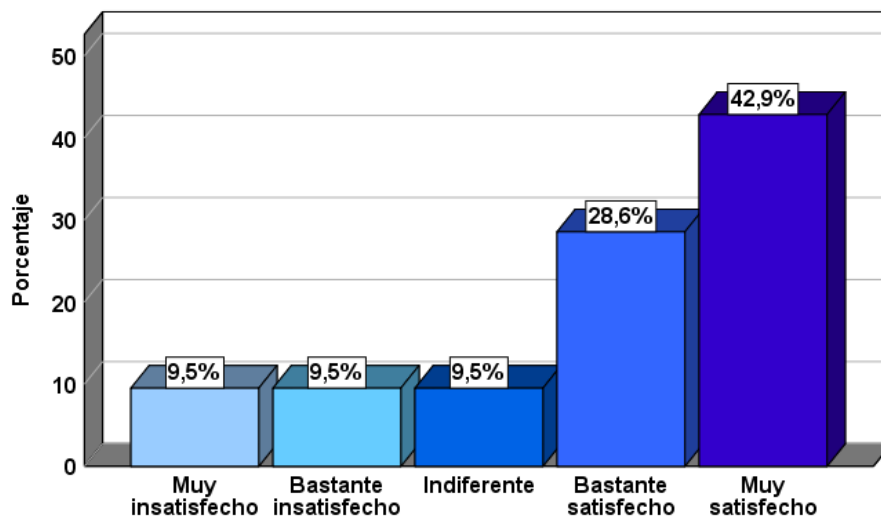
*Distribución de su lugar de trabajo*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	9,5	9,5
Bastante insatisfecho	2	9,5	19,0
Indiferente	2	9,5	28,6
Bastante satisfecho	6	28,6	57,1
Muy satisfecho	9	42,9	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 7**

*Distribución de su lugar de trabajo*

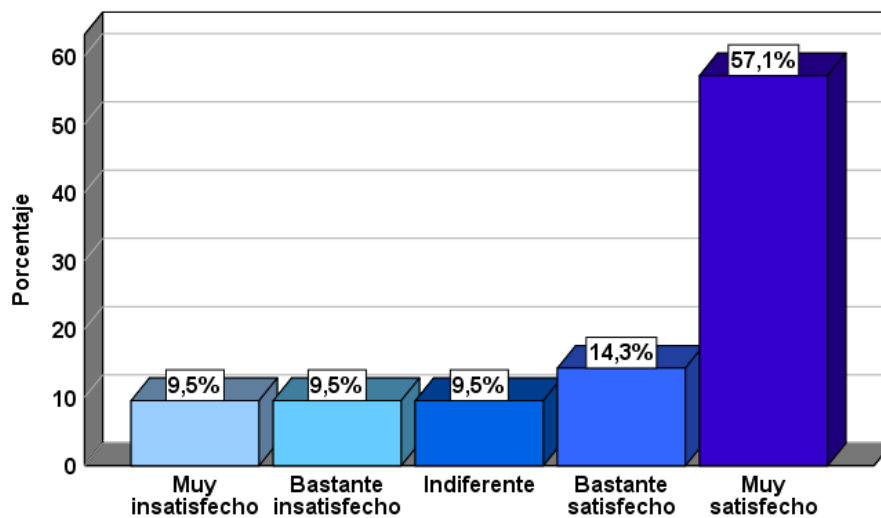


**Interpretación:**

En la tabla 7 y figura 7, se aprecia que del 100% de encuestados, un 42,9% se muestra muy satisfecho con la distribución de su lugar de trabajo en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 28,6% está bastante satisfecho; el 9,5% se considera bastante insatisfecho; igual el 9,5% se declara indiferente y el 9,5% se manifiesta muy insatisfecho.

**Tabla 8***Clima organizacional de la entidad*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	9,5	9,5
Bastante insatisfecho	2	9,5	19,0
Indiferente	2	9,5	28,6
Bastante satisfecho	3	14,3	42,9
Muy satisfecho	12	57,1	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26**Figura 8***Clima organizacional de la entidad***Interpretación:**

En la tabla 8 y figura 8, se aprecia que del 100% de encuestados, un 57,1% se muestra muy satisfecho con el clima organizacional que existe en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 14,3% está bastante satisfecho; el 9,5% se considera bastante insatisfecho; igual el 9,5% se declara indiferente y el 9,5% se manifiesta muy insatisfecho.



**Tabla 9**

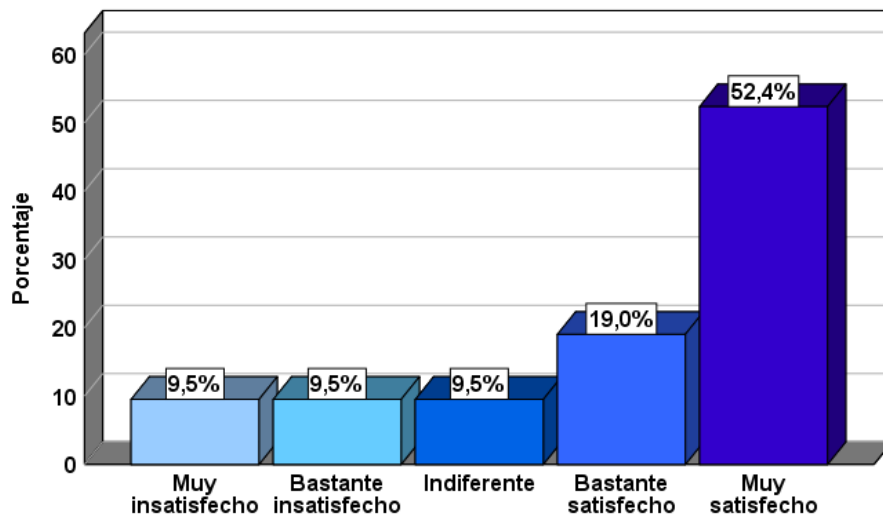
*Comunicación interna*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	9,5	9,5
Bastante insatisfecho	2	9,5	19,0
Indiferente	2	9,5	28,6
Bastante satisfecho	4	19,0	47,6
Muy satisfecho	11	52,4	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 9**

*Comunicación interna*



**Interpretación:**

En la tabla 9 y figura 9, se aprecia que del 100% de encuestados, un 52,4% se muestra muy satisfecho con la comunicación interna que existe en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 19% está bastante satisfecho; el 9,5% se considera bastante insatisfecho; igual el 9,5% se declara indiferente y el 9,5% se manifiesta muy insatisfecho.

**Tabla 10**

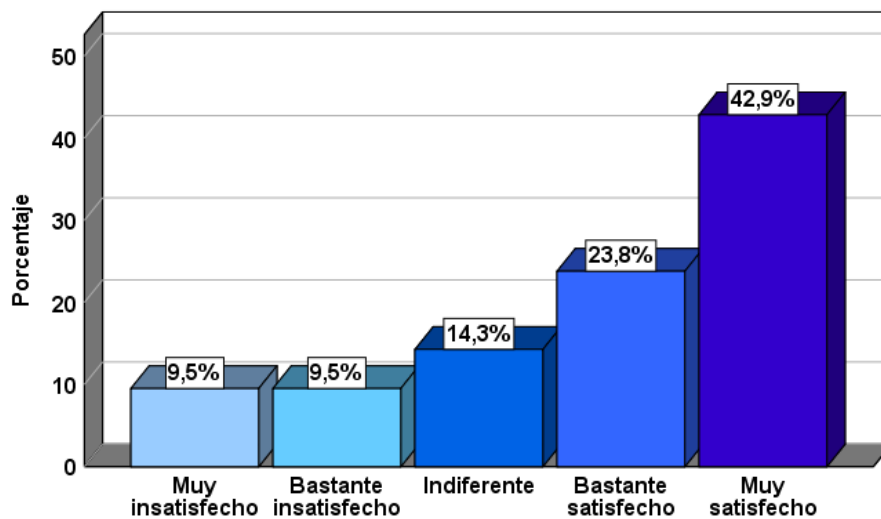
*Programas de capacitación*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	9,5	9,5
Bastante insatisfecho	2	9,5	19,0
Indiferente	3	14,3	33,3
Bastante satisfecho	5	23,8	57,1
Muy satisfecho	9	42,9	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 10**

*Programas de capacitación*



**Interpretación:**

En la tabla 10 y figura 10, se aprecia que del 100% de encuestados, un 42,9% se muestra muy satisfecho con los programas de capacitación que se dan en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 23,8% está bastante satisfecho; el 14,3% se considera indiferente; el 9,5% se declara bastante insatisfecho igual que el 9,5% se manifiesta muy insatisfecho.

**Tabla 11**

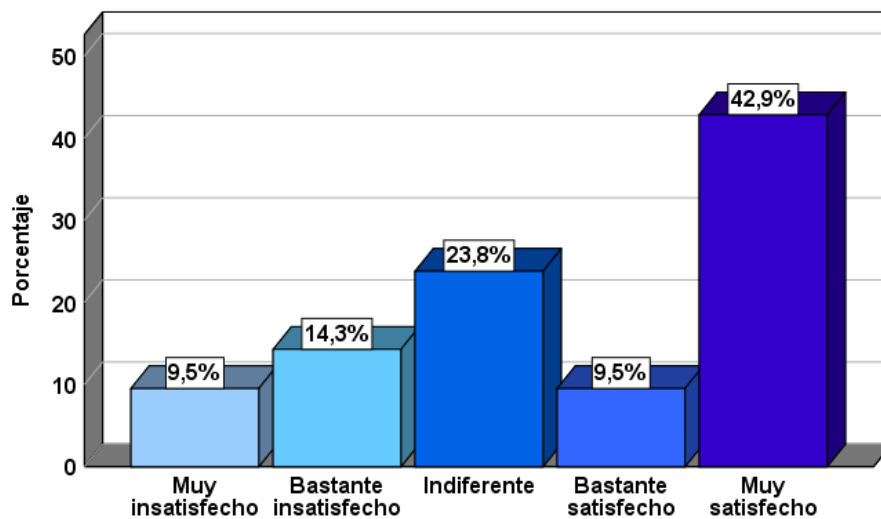
*Oportunidades de desarrollo*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Muy insatisfecho	2	9,5	9,5
Bastante insatisfecho	3	14,3	23,8
Indiferente	5	23,8	47,6
Bastante satisfecho	2	9,5	57,1
Muy satisfecho	9	42,9	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 11**

*Oportunidades de desarrollo*



**Interpretación:**

En la tabla 11 y figura 11, se aprecia que del 100% de encuestados, un 42,9% se muestra muy satisfecho con las oportunidades de desarrollo que se dan en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 23,8% está indiferente; el 14,3% se considera bastante insatisfecho; el 9,5% se declara bastante satisfecho igual que el 9,5% que se manifiesta muy insatisfecho.

**Tabla 12**

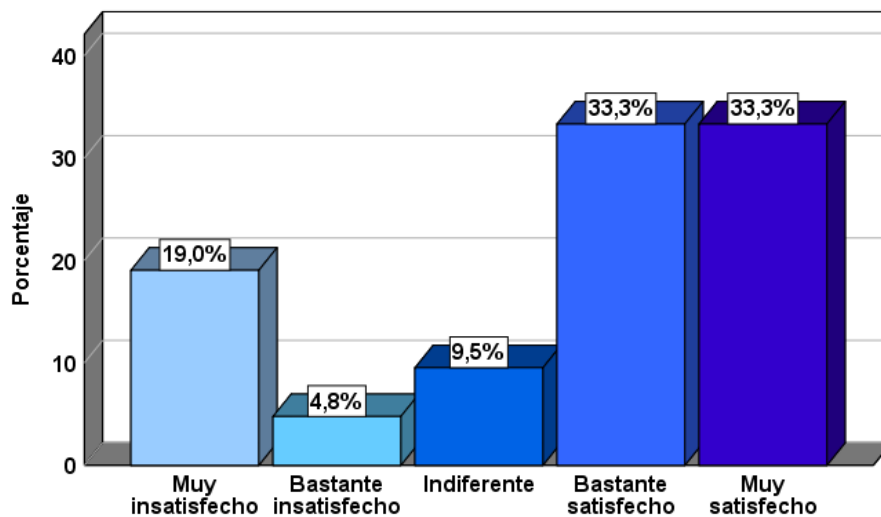
*Promoción interna*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	4	19,0	19,0
Bastante insatisfecho	1	4,8	23,8
Indiferente	2	9,5	33,3
Bastante satisfecho	7	33,3	66,7
Muy satisfecho	7	33,3	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 12**

*Promoción interna*



**Interpretación:**

En la tabla 12 y figura 12, se aprecia que del 100% de encuestados, un 33,3% se muestra muy satisfecho con la promoción interna que se da en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; igual el 33,3% está bastante satisfecho; el 19% se considera muy insatisfecho; el 9,5% se declara indiferente y el 4,8% se manifiesta bastante insatisfecho.

**Tabla 13**

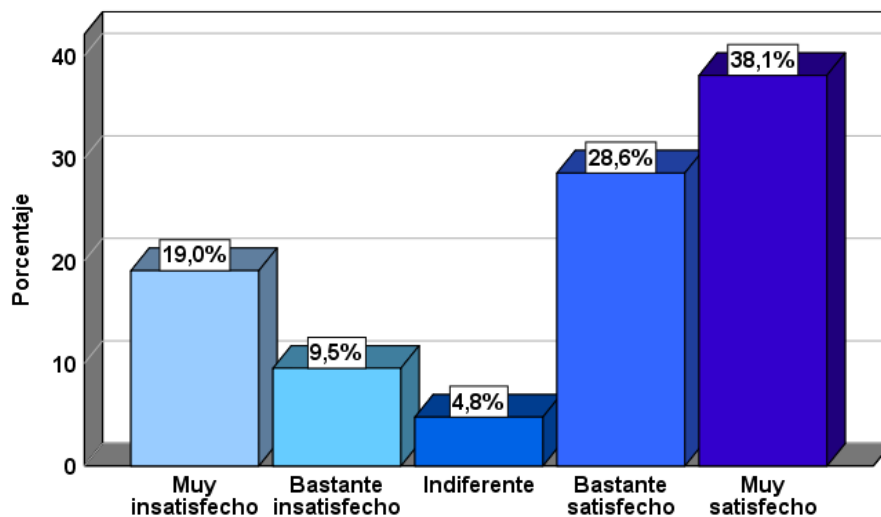
*Liderazgo de sus superiores*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	4	19,0	19,0
Bastante insatisfecho	2	9,5	28,6
Indiferente	1	4,8	33,3
Bastante satisfecho	6	28,6	61,9
Muy satisfecho	8	38,1	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 13**

*Liderazgo de sus superiores*



**Interpretación:**

En la tabla 13 y figura 13, se aprecia que del 100% de encuestados, un 38,1% se muestra muy satisfecho con el liderazgo de sus superiores en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 28,6% está bastante satisfecho; el 19% se considera muy insatisfecho; el 9,5% se declara bastante insatisfecho y el 4,8% se manifiesta indiferente.

**Tabla 14**

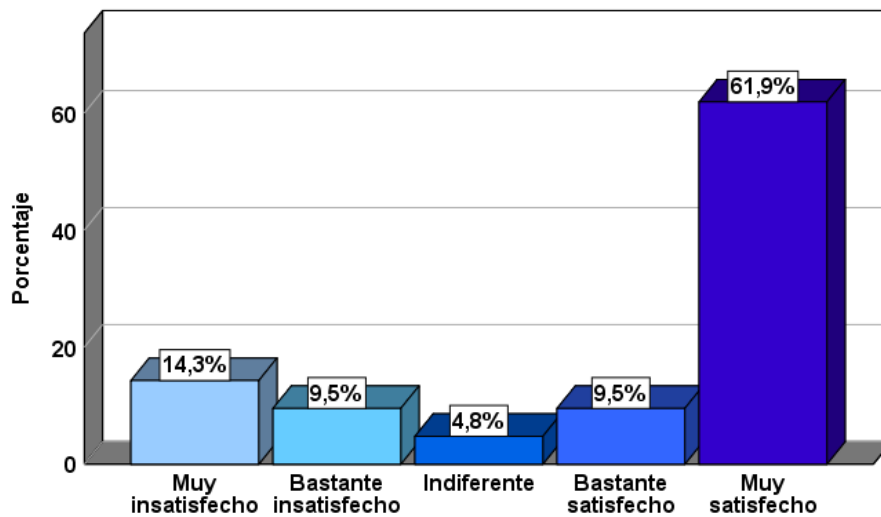
*Reconocimiento a la labor que realiza*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	3	14,3	14,3
Bastante insatisfecho	2	9,5	23,8
Indiferente	1	4,8	28,6
Bastante satisfecho	2	9,5	38,1
Muy satisfecho	13	61,9	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 14**

*Reconocimiento a la labor que realiza*



**Interpretación:**

En la tabla 14 y figura 14, se aprecia que del 100% de encuestados, un 61,9% se muestra muy satisfecho con el reconocimiento a la labor que realiza en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 14% está muy insatisfecho; el 9,5% se considera bastante satisfecho; igual que el 9,5% se declara bastante insatisfecho y el 4,8% se manifiesta indiferente.

**Tabla 15**

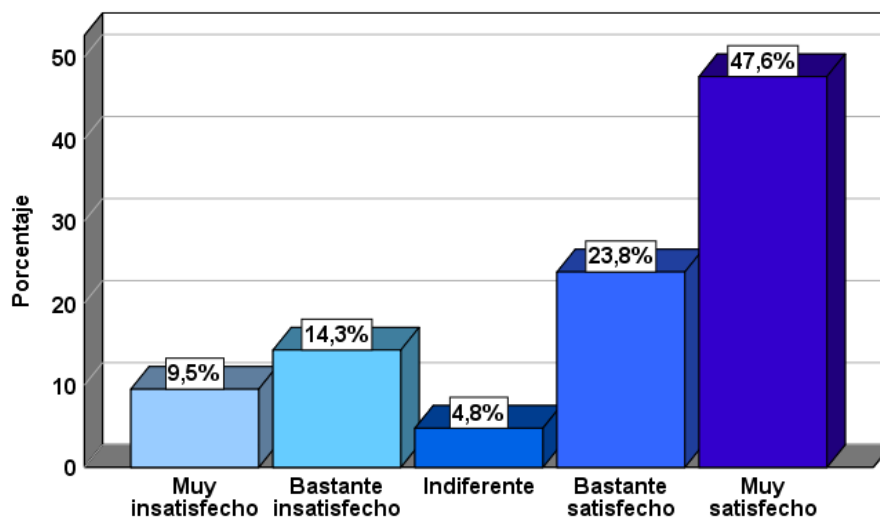
*Recompensas económicas*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	9,5	9,5
Bastante insatisfecho	3	14,3	23,8
Indiferente	1	4,8	28,6
Bastante satisfecho	5	23,8	52,4
Muy satisfecho	10	47,6	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 15**

*Recompensas económicas*



Interpretación:

En la tabla 15 y figura 15, se aprecia que del 100% de encuestados, un 47,6% se muestra muy satisfecho con las recompensas económicas que le dan en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 23,8% está bastante satisfecho; el 14,3% se considera bastante insatisfecho; el 9,5% se declara muy insatisfecho y el 4,8% se manifiesta indiferente.

**Tabla 16**

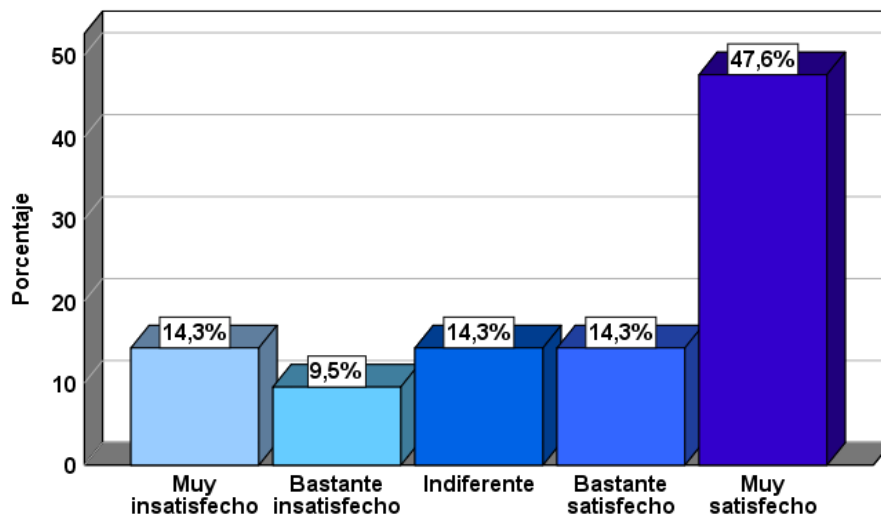
*Sus indicadores de desempeño*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	3	14,3	14,3
Bastante insatisfecho	2	9,5	23,8
Indiferente	3	14,3	38,1
Bastante satisfecho	3	14,3	52,4
Muy satisfecho	10	47,6	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente: Procesado por los investigadores con el SPSS V 26*

**Figura 16**

*Sus indicadores de desempeño*



**Interpretación:**

En la tabla 16 y figura 16, se aprecia que del 100% de encuestados, un 47,6% se muestra muy satisfecho con sus indicadores de desempeño en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 14,3% está bastante satisfecho; igual el 14,3% se considera muy insatisfecho; el 14,3% se declara indiferente y el 9,5% se manifiesta bastante insatisfecho.



**Tabla 17**

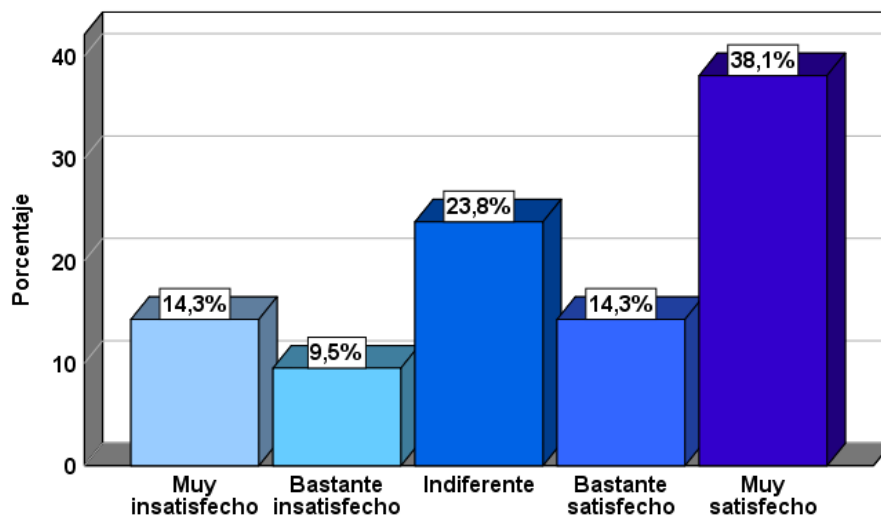
*Evaluación de desempeño*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	3	14,3	14,3
Bastante insatisfecho	2	9,5	23,8
Indiferente	5	23,8	47,6
Bastante satisfecho	3	14,3	61,9
Muy satisfecho	8	38,1	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 17**

*Evaluación de desempeño*



**Interpretación:**

En la tabla 17 y figura 17, se aprecia que del 100% de encuestados, un 38,1% se muestra muy satisfecho con su evaluación de desempeño en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 23,8% se muestra indiferente; el 14,3% se considera bastante satisfecho; igual el 14,3% se declara muy insatisfecho y el 9,5% se manifiesta bastante insatisfecho.

**Tabla 18**

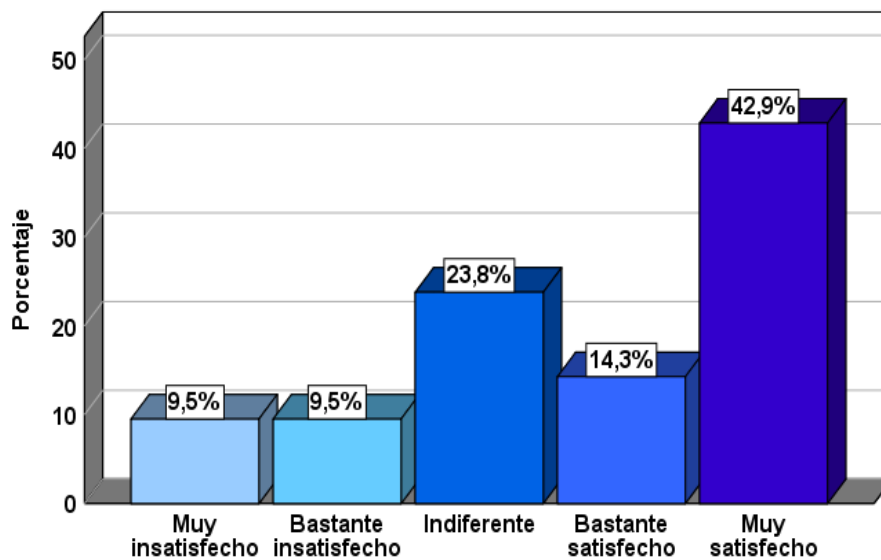
*Retroalimentación que se le realiza*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	9,5	9,5
Bastante insatisfecho	2	9,5	19,0
Indiferente	5	23,8	42,9
Bastante satisfecho	3	14,3	57,1
Muy satisfecho	9	42,9	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 18**

*Retroalimentación que se le realiza*



**Interpretación:**

En la tabla 18 y figura 18, se aprecia que del 100% de encuestados, un 42,9% se muestra muy satisfecho con la retroalimentación que se le realiza en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 23,8% se muestra indiferente; el 14,3% se considera bastante satisfecho; el 9,5% se declara muy insatisfecho; igual el 9,5% se manifiesta bastante insatisfecho.

#### 4.2.2. Satisfacción laboral

**Tabla 19**

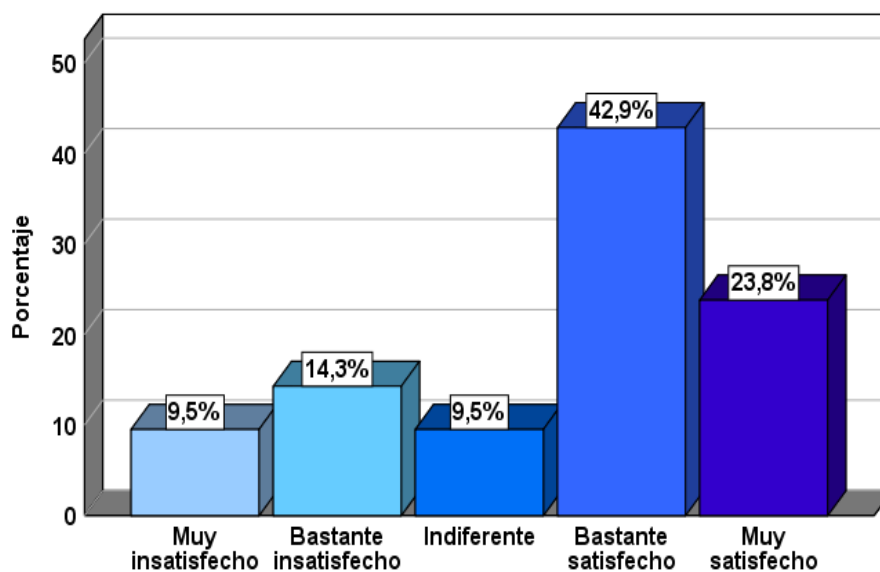
*Satisfacción laboral (Agrupado)*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	9,5	9,5
Bastante insatisfecho	3	14,3	23,8
Indiferente	2	9,5	33,3
Bastante satisfecho	9	42,9	76,2
Muy satisfecho	5	23,8	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 19**

*Satisfacción laboral (Agrupado)*



#### **Interpretación:**

En la tabla 4 y figura 4, se aprecia que del 100% de encuestados en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco, el 42,9% considera tener bastante satisfacción laboral; un 23,8% está muy satisfecho, 14,3% se considera bastante satisfecho, 9,5% muy insatisfecho, igual el 9,5% se manifiesta indiferente.

**Tabla 20**

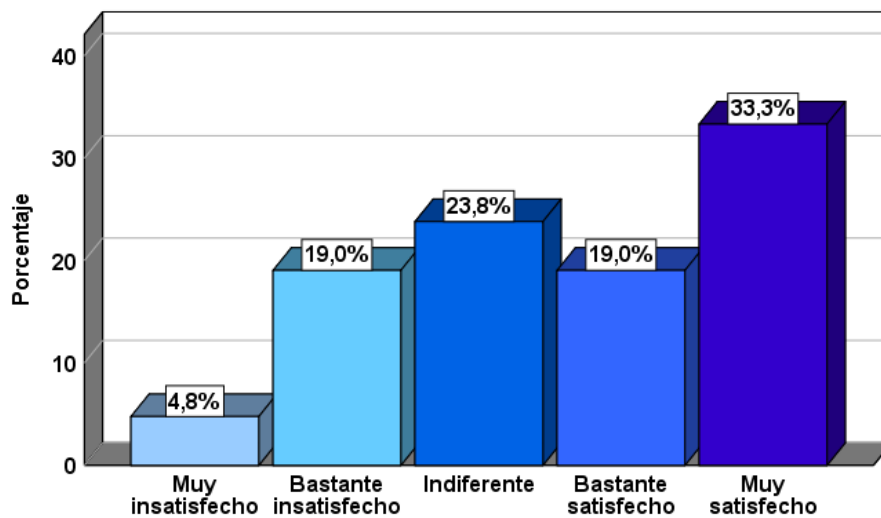
*Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	4,8	4,8
Bastante insatisfecho	4	19,0	23,8
Indiferente	5	23,8	47,6
Bastante satisfecho	4	19,0	66,7
Muy satisfecho	7	33,3	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 20**

*Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo*



**Interpretación:**

En la tabla 20 y figura 20, se aprecia que del 100% de encuestados, un 33,3% se muestra muy satisfecho con las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 23,8% se muestra indiferente; el 19% se considera bastante satisfecho; igual el 19% se declara bastante insatisfecho; el 4,8% se manifiesta muy insatisfecho.

**Tabla 21**

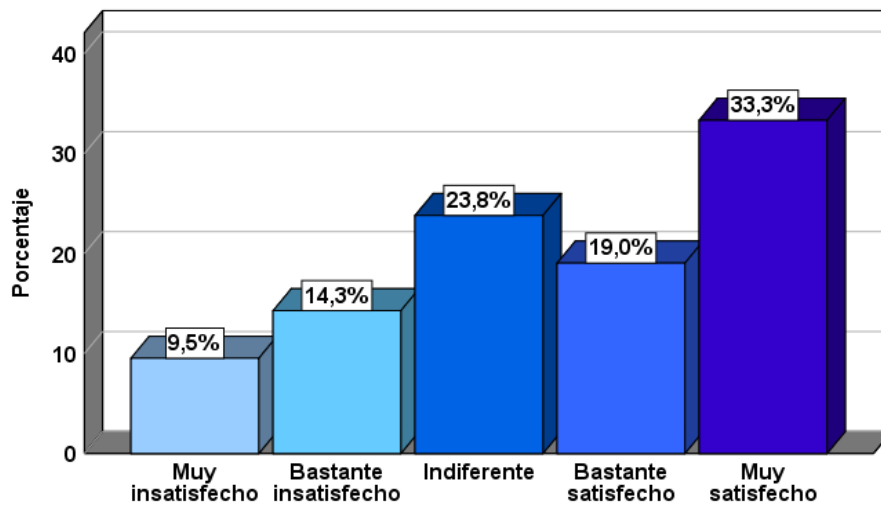
*Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	9,5	9,5
Bastante insatisfecho	3	14,3	23,8
Indiferente	5	23,8	47,6
Bastante satisfecho	4	19,0	66,7
Muy satisfecho	7	33,3	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 21**

*Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca*



**Interpretación:**

En la tabla 21 y figura 21, se aprecia que del 100% de encuestados, un 33,3% se muestra muy satisfecho con las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que él destaca; el 23,8% se muestra indiferente; el 19% se considera bastante satisfecho; el 14,3% se declara bastante insatisfecho; el 9,5% se manifiesta muy insatisfecho.

**Tabla 22**

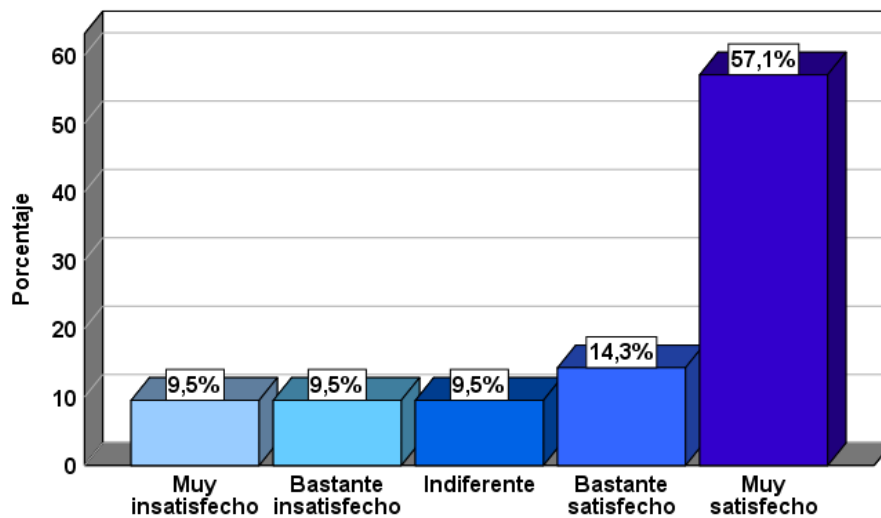
*Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	9,5	9,5
Bastante insatisfecho	2	9,5	19,0
Indiferente	2	9,5	28,6
Bastante satisfecho	3	14,3	42,9
Muy satisfecho	12	57,1	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 22**

*Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan*



**Interpretación:**

En la tabla 22 y figura 22, se aprecia que del 100% de encuestados, un 57,1% se muestra muy satisfecho con las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas que le gustan; el 14,3% se muestra bastante satisfecho; el 9,5% se considera indiferente; igual el 9,5% se declara bastante insatisfecho; el 9,5% se manifiesta muy insatisfecho.

**Tabla 23**

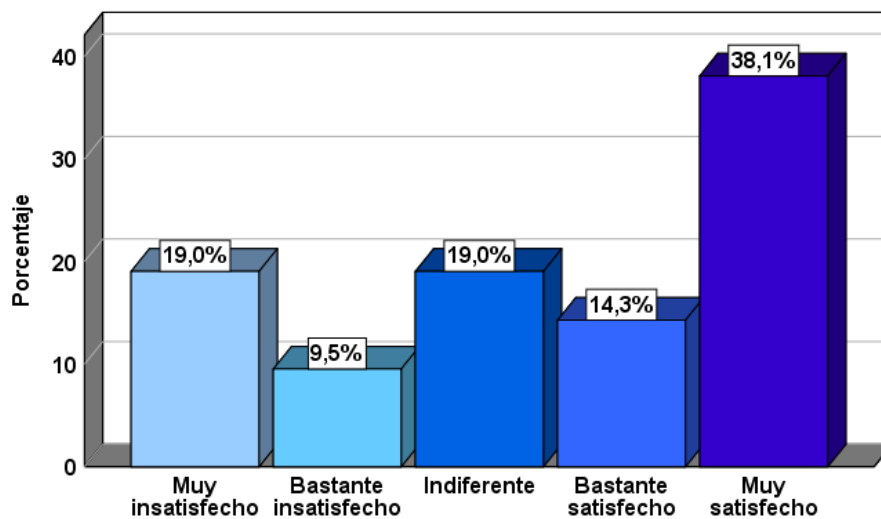
*El salario que usted recibe*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	4	19,0	19,0
Bastante insatisfecho	2	9,5	28,6
Indiferente	4	19,0	47,6
Bastante satisfecho	3	14,3	61,9
Muy satisfecho	8	38,1	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 23**

*El salario que usted recibe*



**Interpretación:**

En la tabla 23 y figura 23, se aprecia que del 100% de encuestados, un 38,1% se muestra muy satisfecho con el salario que recibe por la labor que realiza en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 19% se muestra indiferente; igual el 19% se considera muy insatisfecho; el 14,3% se declara bastante satisfecho y el 9,5% se manifiesta bastante insatisfecho.

**Tabla 24**

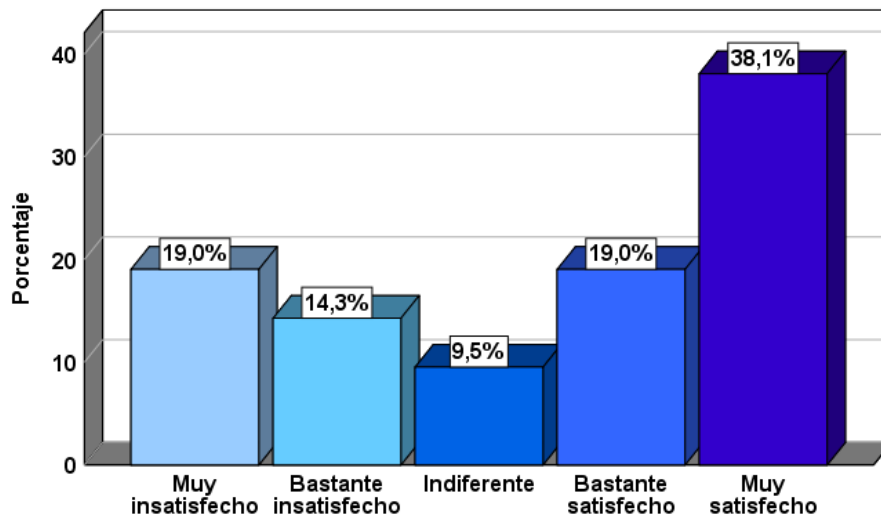
*Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	4	19,0	19,0
Bastante insatisfecho	3	14,3	33,3
Indiferente	2	9,5	42,9
Bastante satisfecho	4	19,0	61,9
Muy satisfecho	8	38,1	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 24**

*Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar*



**Interpretación:**

En la tabla 24 y figura 24, se aprecia que del 100% de encuestados, un 38,1% se muestra muy satisfecho con los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 19% se muestra bastante satisfecho; igual el 19% se considera muy insatisfecho; el 14,3% se declara bastante insatisfecho y el 9,5% se manifiesta indiferente.



**Tabla 25**

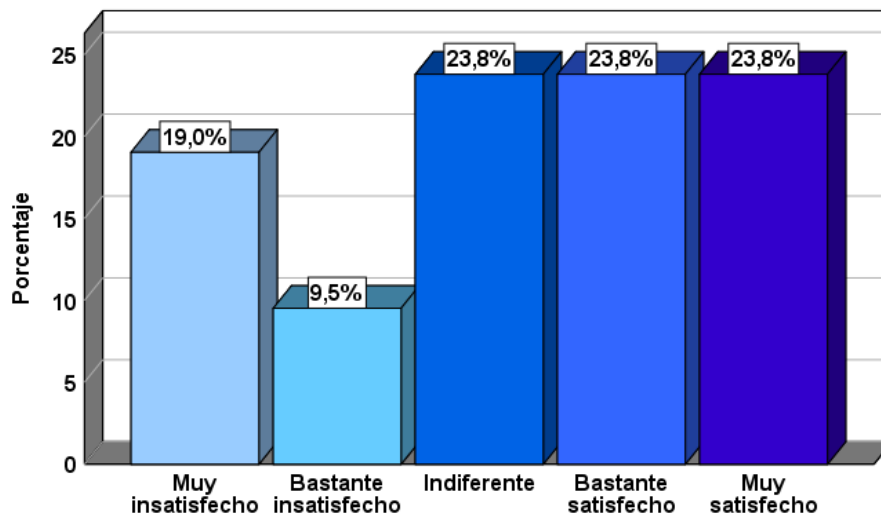
*La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	4	19,0	19,0
Bastante insatisfecho	2	9,5	28,6
Indiferente	5	23,8	52,4
Bastante satisfecho	5	23,8	76,2
Muy satisfecho	5	23,8	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 25**

*La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo*



**Interpretación:**

En la tabla 25 y figura 25, se aprecia que del 100% de encuestados, un 23,8% se muestra muy satisfecho con la higiene y salubridad en su lugar de trabajo en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; igual el 23,8% se muestra bastante satisfecho; igual el 23,8% se considera indiferente; el 19% se declara muy insatisfecho y el 9,5% manifiesta estar bastante insatisfecho.

**Tabla 26**

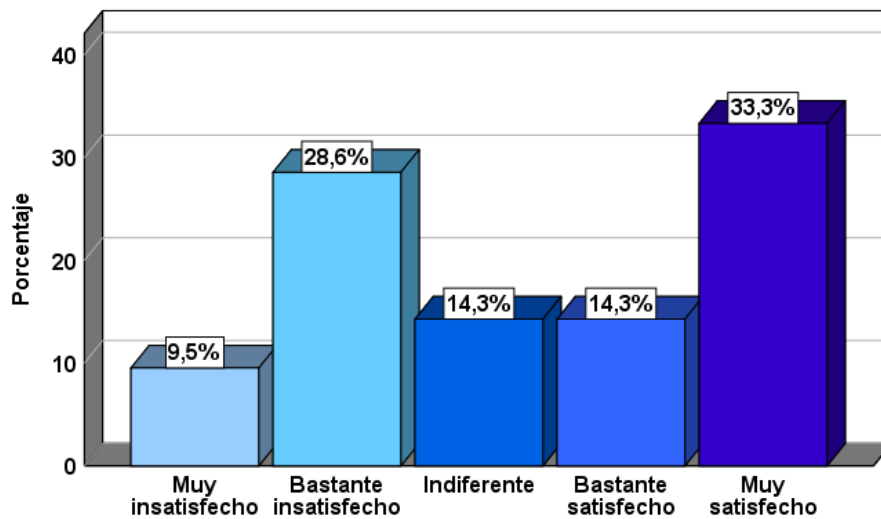
*El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	9,5	9,5
Bastante insatisfecho	6	28,6	38,1
Indiferente	3	14,3	52,4
Bastante satisfecho	3	14,3	66,7
Muy satisfecho	7	33,3	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 26**

*El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo*



**Interpretación:**

En la tabla 26 y figura 26, se aprecia que del 100% de encuestados, un 33,3% se muestra muy satisfecho con el entorno y el espacio que dispone en su lugar de trabajo en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 28,6% se muestra bastante insatisfecho; el 14,3% se considera indiferente; igual el 14,3% se declara bastante satisfecho y el 9,5% manifiesta estar muy insatisfecho.

**Tabla 27**

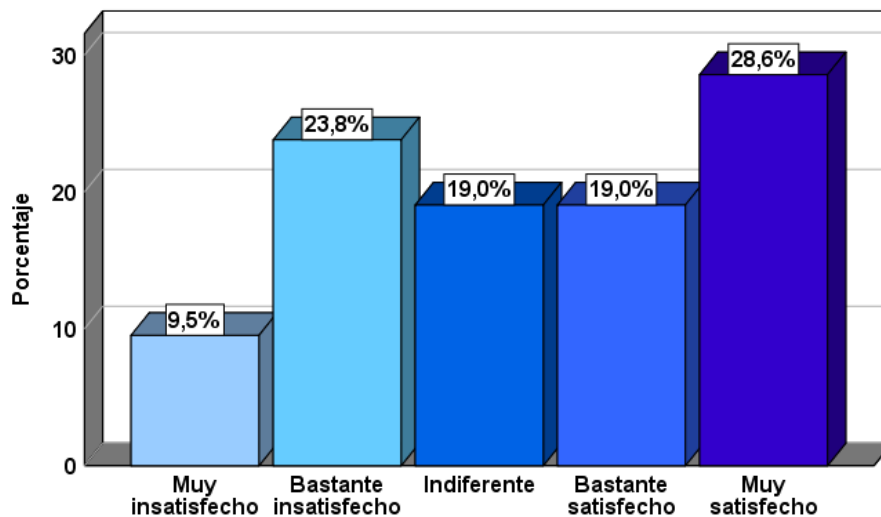
*La iluminación de su lugar de trabajo*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	9,5	9,5
Bastante insatisfecho	5	23,8	33,3
Indiferente	4	19,0	52,4
Bastante satisfecho	4	19,0	71,4
Muy satisfecho	6	28,6	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 27**

*La iluminación de su lugar de trabajo*



**Interpretación:**

En la tabla 27 y figura 27, se aprecia que del 100% de encuestados, un 28,6% se muestra muy satisfecho con la iluminación en su lugar de trabajo en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 23,8% se muestra bastante insatisfecho; el 19% se considera indiferente; igual el 19% se declara bastante satisfecho y el 9,5% manifiesta estar muy insatisfecho.

**Tabla 28**

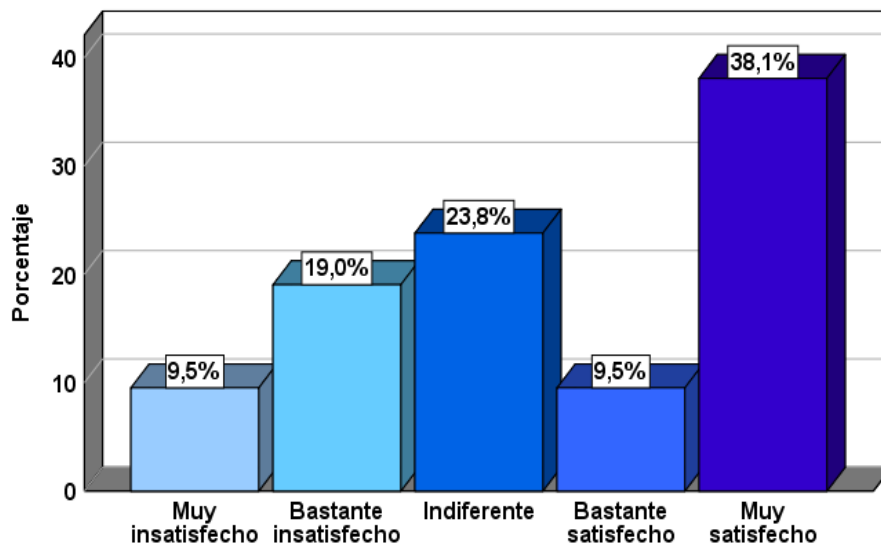
*La ventilación de su lugar de trabajo*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	9,5	9,5
Bastante insatisfecho	4	19,0	28,6
Indiferente	5	23,8	52,4
Bastante satisfecho	2	9,5	61,9
Muy satisfecho	8	38,1	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 28**

*La ventilación de su lugar de trabajo*



**Interpretación:**

En la tabla 28 y figura 28, se aprecia que del 100% de encuestados, un 38,1% se muestra muy satisfecho con la ventilación en su lugar de trabajo en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 23,8% se muestra indiferente; el 19% se considera bastante insatisfecho; el 9,5% se declara bastante satisfecho; igual el 9,5% manifiesta estar muy insatisfecho.

**Tabla 29**

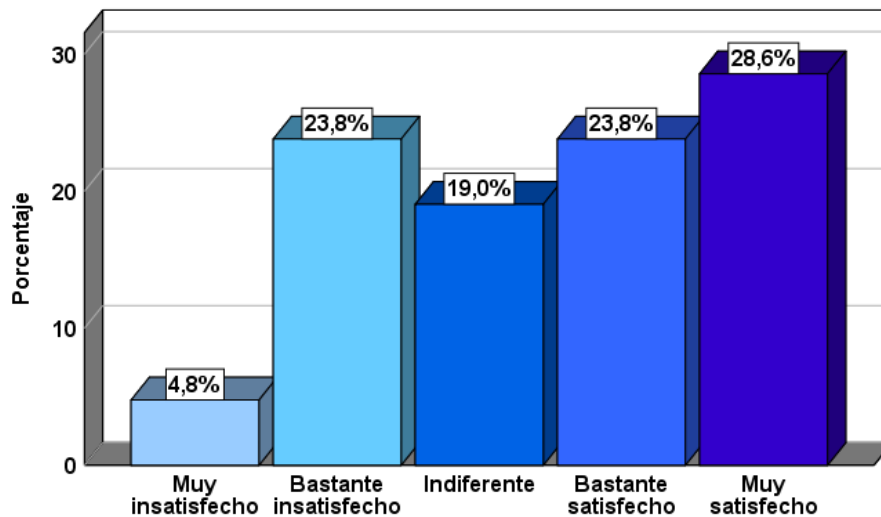
*La temperatura de su local de trabajo*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	4,8	4,8
Bastante insatisfecho	5	23,8	28,6
Indiferente	4	19,0	47,6
Bastante satisfecho	5	23,8	71,4
Muy satisfecho	6	28,6	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 29**

*La temperatura de su local de trabajo*



**Interpretación:**

En la tabla 29 y figura 29, se aprecia que del 100% de encuestados, un 28,6% se muestra muy satisfecho con la temperatura de su lugar de trabajo en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 23,8% se muestra bastante satisfecho; igual el 23,8% se considera bastante insatisfecho; el 19% se declara indiferente y el 4,8% manifiesta estar muy insatisfecho.

**Tabla 30**

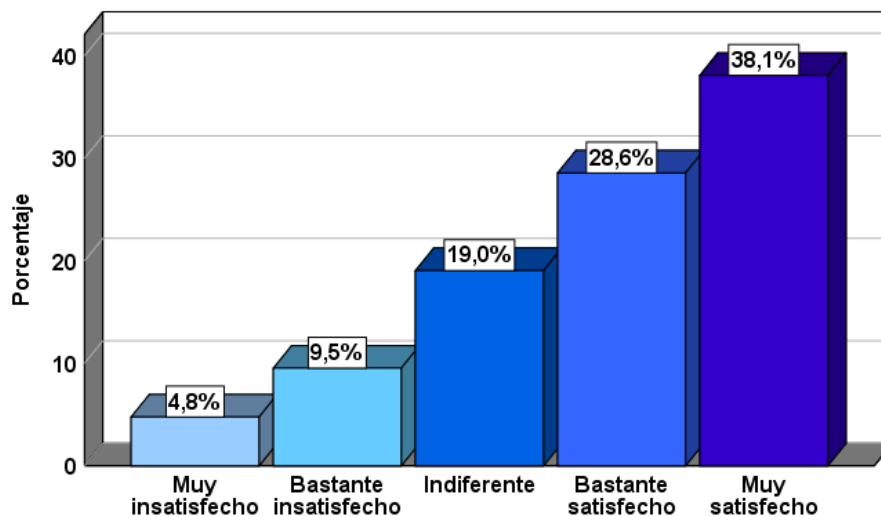
*Las oportunidades de formación que le ofrece la entidad*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	4,8	4,8
Bastante insatisfecho	2	9,5	14,3
Indiferente	4	19,0	33,3
Bastante satisfecho	6	28,6	61,9
Muy satisfecho	8	38,1	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 30**

*Las oportunidades de formación que le ofrece la entidad*



**Interpretación:**

En la tabla 30 y figura 30, se aprecia que del 100% de encuestados, un 38,1% se muestra muy satisfecho con las oportunidades de formación que le ofrece el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 28,6% se muestra bastante satisfecho; el 19% se considera indiferente; el 9,5% se declara bastante insatisfecho y el 4,8% manifiesta estar muy insatisfecho.

**Tabla 31**

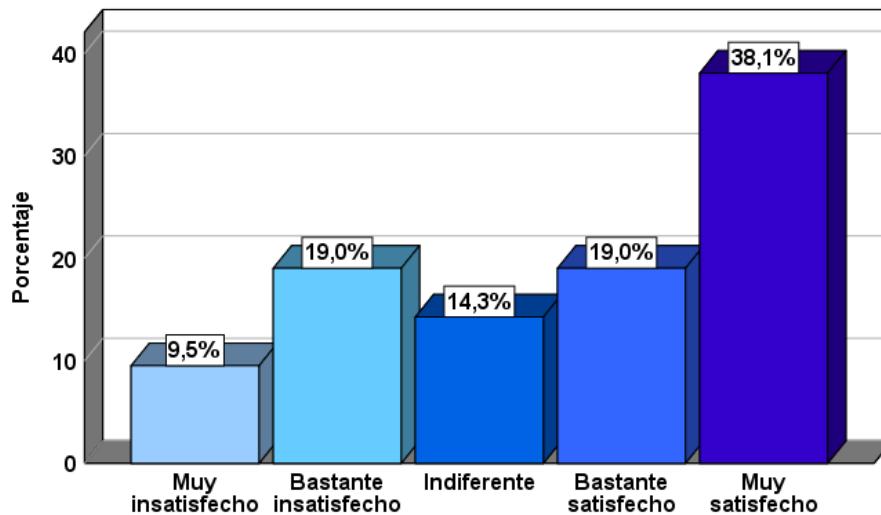
*Las oportunidades de promoción que tiene*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	9,5	9,5
Bastante insatisfecho	4	19,0	28,6
Indiferente	3	14,3	42,9
Bastante satisfecho	4	19,0	61,9
Muy satisfecho	8	38,1	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 31**

*Las oportunidades de promoción que tiene*



**Interpretación:**

En la tabla 31 y figura 31, se aprecia que del 100% de encuestados, un 38,1% se muestra muy satisfecho con las oportunidades de promoción que tiene en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 19% se muestra bastante satisfecho; igual el 19% se considera bastante insatisfecho; el 14,3% se declara indiferente y el 9,5% manifiesta estar muy insatisfecho.

**Tabla 32**

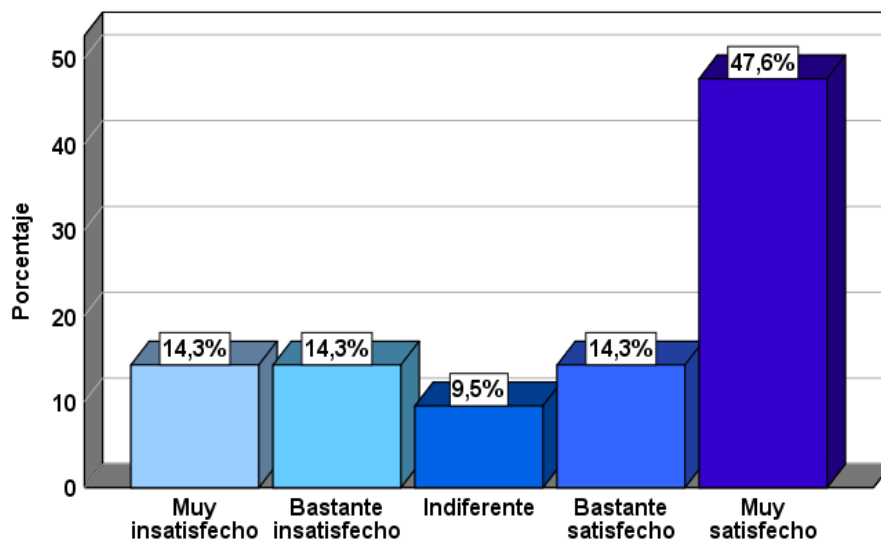
*Las relaciones personales con sus superiores*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	3	14,3	14,3
Bastante insatisfecho	3	14,3	28,6
Indiferente	2	9,5	38,1
Bastante satisfecho	3	14,3	52,4
Muy satisfecho	10	47,6	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 32**

*Las relaciones personales con sus superiores*



**Interpretación:**

En la tabla 32 y figura 32, se aprecia que del 100% de encuestados, un 47,6% se muestra muy satisfecho con las relaciones personales con sus superiores en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 14,3% se muestra bastante satisfecho; igual el 14,3% se considera muy insatisfecho; el 14,3% se declara bastante insatisfecho y el 9,5% manifiesta estar indiferente.



**Tabla 33**

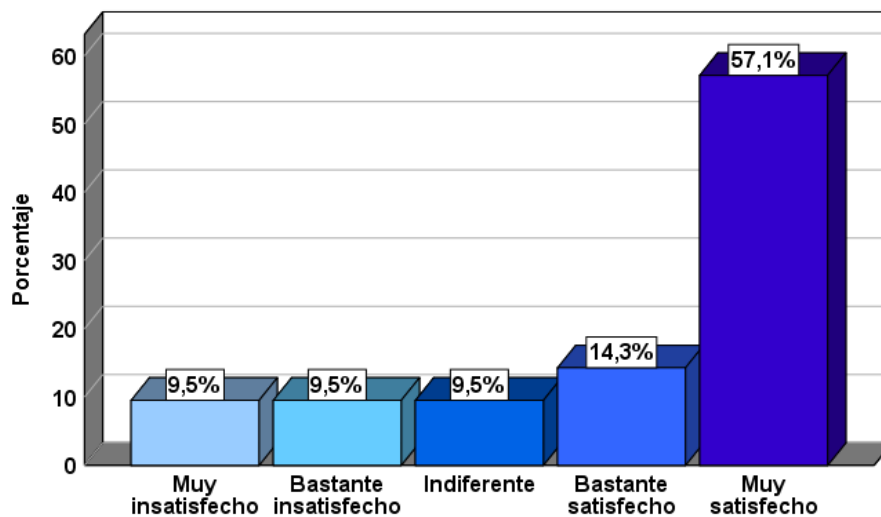
*La supervisión que ejercen sobre usted*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	9,5	9,5
Bastante insatisfecho	2	9,5	19,0
Indiferente	2	9,5	28,6
Bastante satisfecho	3	14,3	42,9
Muy satisfecho	12	57,1	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 33**

*La supervisión que ejercen sobre usted*



**Interpretación:**

En la tabla 33 y figura 33, se aprecia que del 100% de encuestados, un 57,1% se muestra muy satisfecho con la supervisión que ejercen sobre él, en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 14,3% se muestra bastante satisfecho; el 9,5% se considera indiferente; igual el 9,5% se declara bastante insatisfecho y el 9,5% manifiesta estar muy insatisfecho.

**Tabla 34**

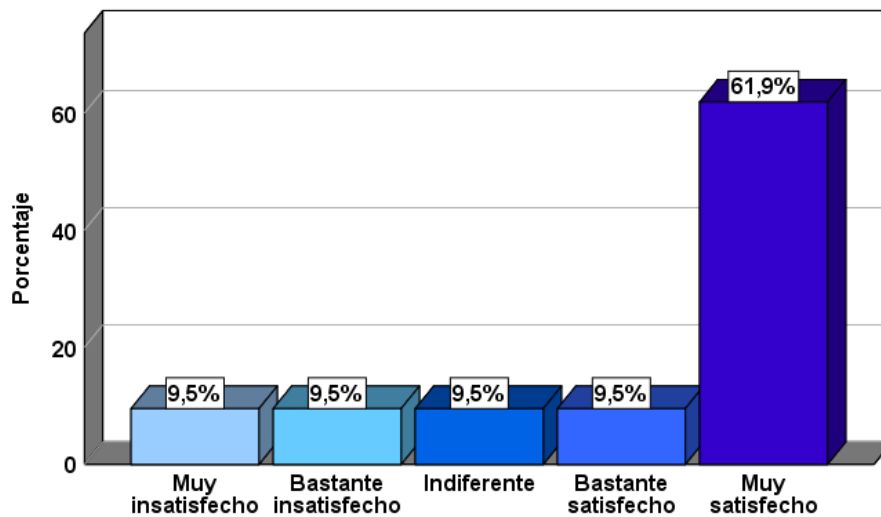
*La proximidad y frecuencia con que es supervisado*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	9,5	9,5
Bastante insatisfecho	2	9,5	19,0
Indiferente	2	9,5	28,6
Bastante satisfecho	2	9,5	38,1
Muy satisfecho	13	61,9	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 34**

*La proximidad y frecuencia con que es supervisado*



**Interpretación:**

En la tabla 34 y figura 34, se aprecia que del 100% de encuestados, un 61,9% se muestra muy satisfecho con la proximidad y frecuencia con que es supervisado en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 9,5% se muestra bastante satisfecho; igual 9,5% se considera indiferente; de la misma forma el 9,5% se declara bastante insatisfecho y el 9,5% manifiesta estar muy insatisfecho.

**Tabla 35**

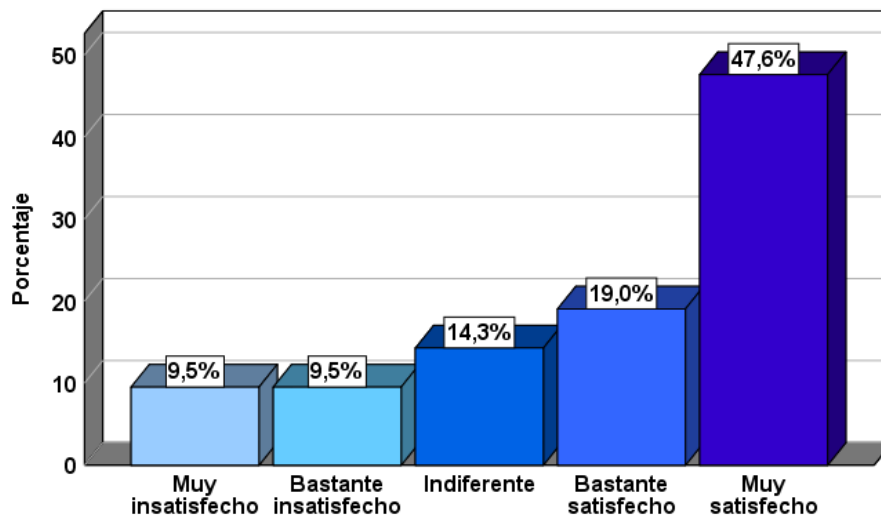
*La forma en que sus supervisores juzgan su tarea*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	9,5	9,5
Bastante insatisfecho	2	9,5	19,0
Indiferente	3	14,3	33,3
Bastante satisfecho	4	19,0	52,4
Muy satisfecho	10	47,6	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 35**

*La forma en que sus supervisores juzgan su tarea*



**Interpretación:**

En la tabla 35 y figura 35, se aprecia que del 100% de encuestados, un 47,6% se muestra muy satisfecho con la forma en que sus supervisores juzgan su tarea en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 19% se muestra bastante satisfecho; el 14,3% se considera indiferente; el 9,5% se declara bastante insatisfecho; igual el 9,5% manifiesta estar muy insatisfecho.

**Tabla 36**

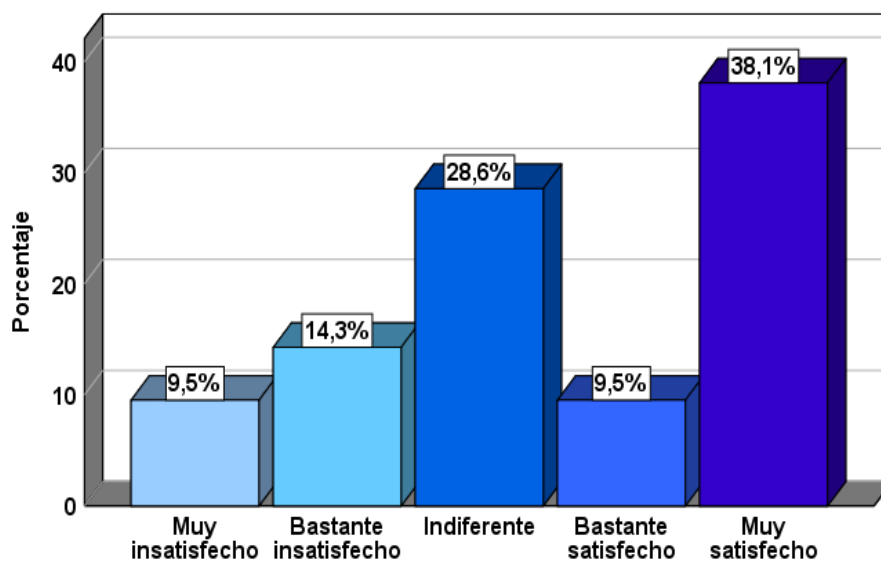
*La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su entidad*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	9,5	9,5
Bastante insatisfecho	3	14,3	23,8
Indiferente	6	28,6	52,4
Bastante satisfecho	2	9,5	61,9
Muy satisfecho	8	38,1	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 36**

*La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su entidad*



**Interpretación:**

En la tabla 36 y figura 36, se aprecia que del 100% de encuestados, un 38,1% se muestra muy satisfecho con la igualdad y justicia de trato que recibe en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 28,6% se muestra indiferente; el 14,3% se considera bastante insatisfecho; el 9,5% se declara bastante satisfecho: igual el 9,5% manifiesta estar muy insatisfecho.

**Tabla 37**

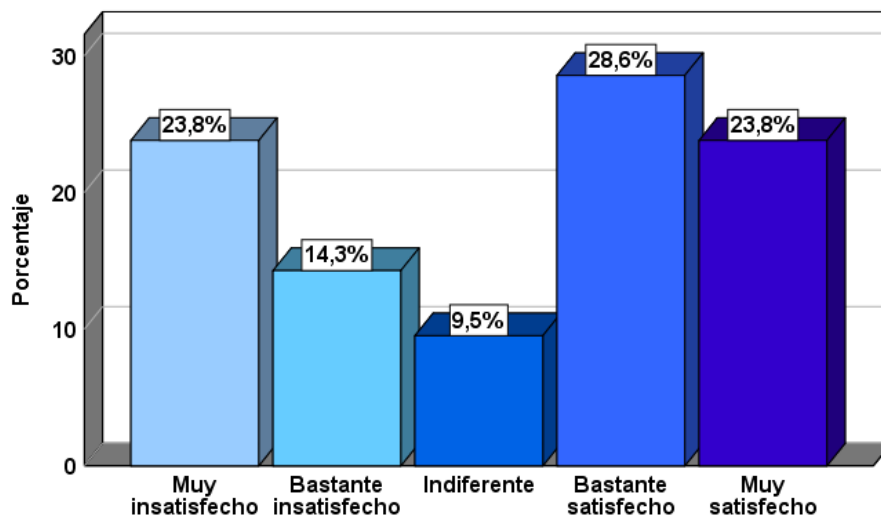
*El apoyo que recibe de sus superiores*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	5	23,8	23,8
Bastante insatisfecho	3	14,3	38,1
Indiferente	2	9,5	47,6
Bastante satisfecho	6	28,6	76,2
Muy satisfecho	5	23,8	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 37**

*El apoyo que recibe de sus superiores*



**Interpretación:**

En la tabla 37 y figura 37, se aprecia que del 100% de encuestados, un 28,6% se muestra bastante satisfecho con el apoyo que recibe de sus superiores en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 23,8% se muestra muy satisfecho; igual el 23,8% se considera muy insatisfecho; el 14,3% se declara bastante insatisfecho y el 9,5% manifiesta estar indiferente.

**Tabla 38**

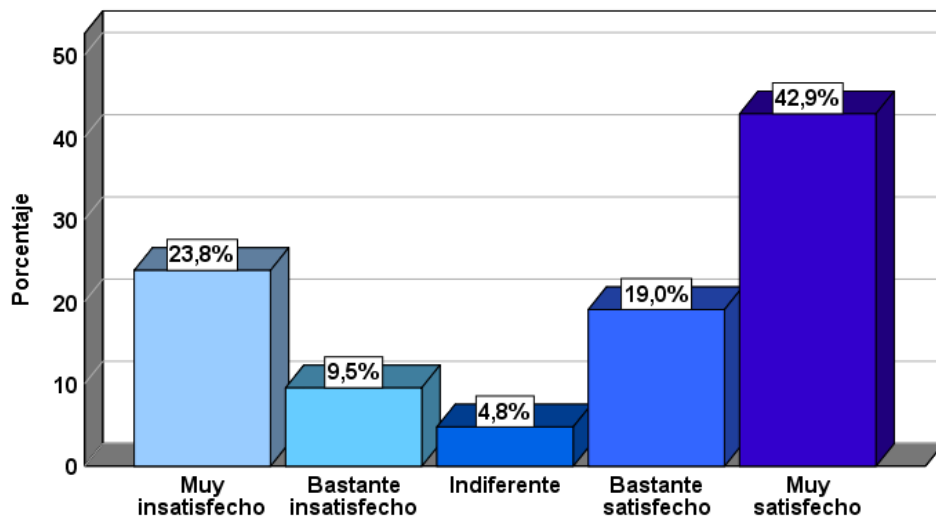
*La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	5	23,8	23,8
Bastante insatisfecho	2	9,5	33,3
Indiferente	1	4,8	38,1
Bastante satisfecho	4	19,0	57,1
Muy satisfecho	9	42,9	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 38**

*La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo*



**Interpretación:**

En la tabla 38 y figura 38, se aprecia que del 100% de encuestados, un 42,9% se muestra muy satisfecho con la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 23,8% se muestra muy insatisfecho; el 19% se considera bastante satisfecho; el 9,5% se declara bastante insatisfecho y el 4,8% manifiesta estar indiferente.

**Tabla 39**

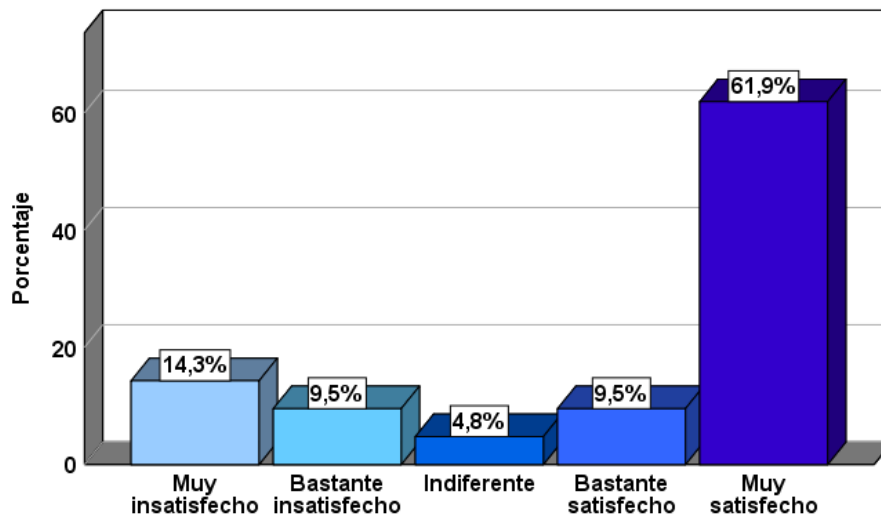
*Su participación en las decisiones de su entidad*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	3	14,3	14,3
Bastante insatisfecho	2	9,5	23,8
Indiferente	1	4,8	28,6
Bastante satisfecho	2	9,5	38,1
Muy satisfecho	13	61,9	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 39**

*Su participación en las decisiones de su entidad*



**Interpretación:**

En la tabla 39 y figura 39, se aprecia que del 100% de encuestados, un 61,9% se muestra muy satisfecho con su participación en las decisiones del Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 14,3% se muestra muy insatisfecho; el 9,5% se considera bastante satisfecho; igual el 9,5% se declara bastante insatisfecho y el 4,8% manifiesta estar indiferente.

**Tabla 40**

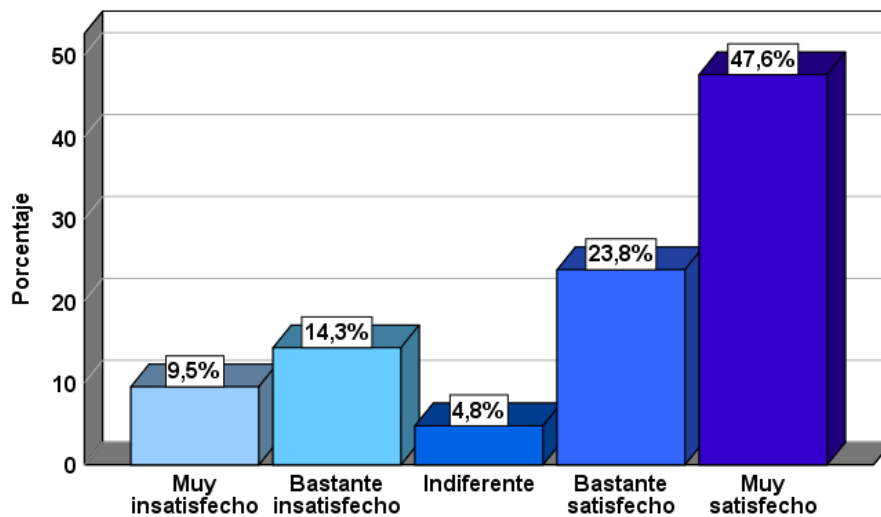
*Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la entidad*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	9,5	9,5
Bastante insatisfecho	3	14,3	23,8
Indiferente	1	4,8	28,6
Bastante satisfecho	5	23,8	52,4
Muy satisfecho	10	47,6	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 40**

*Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la entidad*



**Interpretación:**

En la tabla 40 y figura 40, se aprecia que del 100% de encuestados, un 47,6% se muestra muy satisfecho con su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas al Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 23,8% se muestra bastante satisfecho; el 14,3% se considera bastante insatisfecho; el 9,5% se declara muy insatisfecho y el 4,8% manifiesta estar muy indiferente.



**Tabla 41**

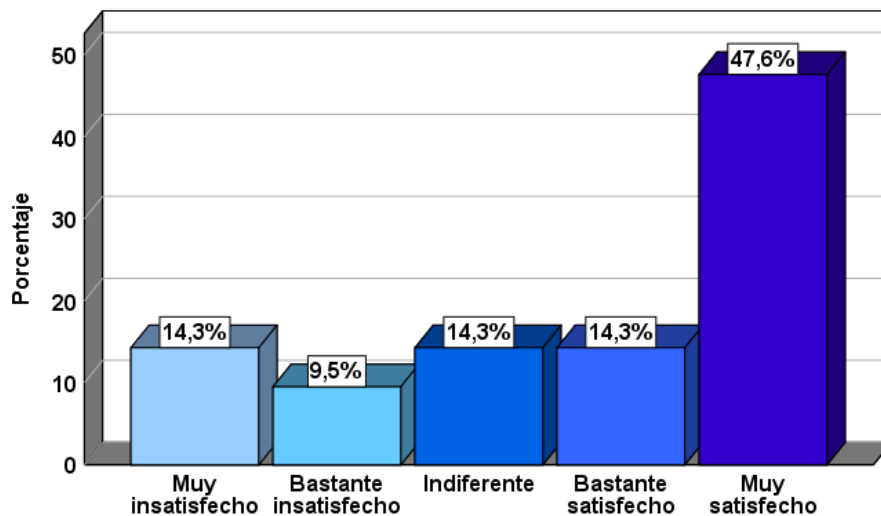
*El grado en que su entidad cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	3	14,3	14,3
Bastante insatisfecho	2	9,5	23,8
Indiferente	3	14,3	38,1
Bastante satisfecho	3	14,3	52,4
Muy satisfecho	10	47,6	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 41**

*El grado en que su entidad cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales*



**Interpretación:**

En la tabla 41 y figura 41, se aprecia que del 100% de encuestados, un 47,6% se muestra muy satisfecho con el grado en que su entidad cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales; el 14,3% se muestra bastante satisfecho; igual el 14,3% se considera indiferente; también el 14,3% se declara muy insatisfecho y el 9,5% manifiesta estar bastante insatisfecho.

**Tabla 42**

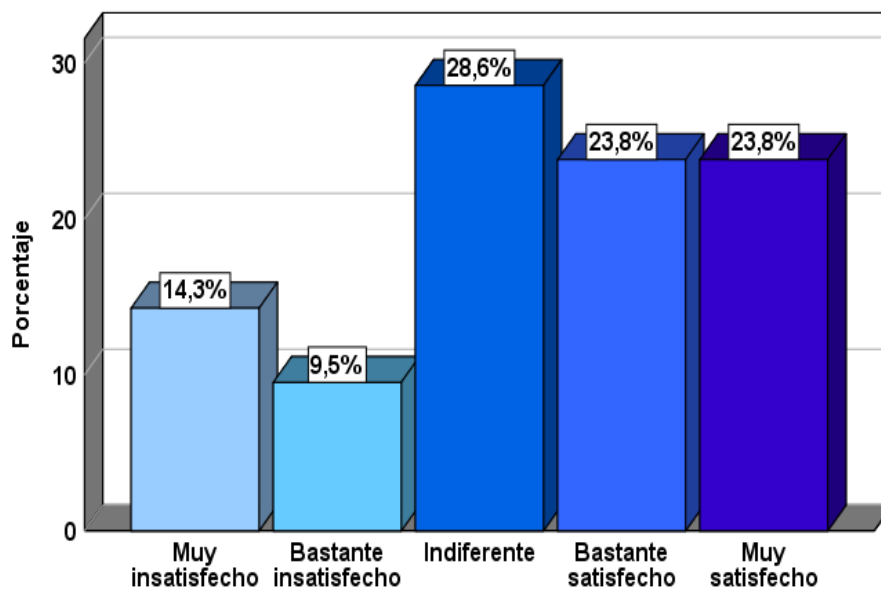
*La forma en que se da la negociación en su entidad sobre aspectos laborales*

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	3	14,3	14,3
Bastante insatisfecho	2	9,5	23,8
Indiferente	6	28,6	52,4
Bastante satisfecho	5	23,8	76,2
Muy satisfecho	5	23,8	100,0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Procesado por los investigadores con el SPSS V 26

**Figura 42**

*La forma en que se da la negociación en su entidad sobre aspectos laborales*



Interpretación:

En la tabla 42 y figura 42, se aprecia que del 100% de encuestados, un 28,6% se muestra indiferente con la forma en que se da la negociación en su entidad sobre aspectos laborales en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco; el 23,8% se muestra muy satisfecho; el 23,8% se considera bastante satisfecho; el 14,3% se declara muy insatisfecho y el 9,5% manifiesta estar bastante insatisfecho.

#### 4.3. Prueba de Hipótesis

**a) Alfa o nivel de significancia:**

$$\alpha = 0.05 \text{ (5\%)}$$

**b) Determinamos el nivel de confianza:**

Al 95%

**c) Regla de Decisión:**

$\rho \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$\rho < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_A$

**d) Estadístico de prueba**

Se empleará la correlación de rho de Spearman.

**Tabla 43**

*Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman*

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

**Fuente:** Internet

#### 4.3.1. Prueba de hipótesis general

**H<sub>A</sub>:** Existe una alta relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.

**H<sub>0</sub>:** No existe una alta relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.

**Tabla 44**

*Resultado del análisis correlacional entre gestión del talento humano y satisfacción laboral*

		Gestión del talento humano	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,948**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	21	21
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,948**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	21	21

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

**Fuente:** SPSS V 26

#### **Interpretación:**

En la tabla 44 se visualiza que el coeficiente Rho de Spearman presenta una correlación entre las variables gestión del talento humano y satisfacción laboral con un coeficiente de 0.948; siendo una correlación positiva muy alta entre ambas variables de estudio. El grado de significación bilateral estadística es  $p = 0.000$ , la misma que es menor a 0.05. con lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### 4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

#### Hipótesis específica 1

**H<sub>A</sub>:** Existe una alta relación entre la incorporación del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.

**H<sub>0</sub>:** No existe una alta relación entre la incorporación del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.

**Tabla 45**

*Resultado del análisis correlacional entre incorporación del talento humano y satisfacción laboral*

		Incorporación del talento humano	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Incorporación del talento humano	Coeficiente de correlación	,834**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	21
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	21

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

**Fuente:** SPSS V 26

#### Interpretación:

En la tabla 45 se visualiza que el coeficiente Rho de Spearman presenta una correlación entre la dimensión incorporación del talento humano y la variable satisfacción laboral con un coeficiente de 0.834; siendo una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable de estudio. El grado de significación

bilateral estadística es  $p = 0.000$ , la misma que es menor a  $0.05$ . con lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### Hipótesis específica 2

**H<sub>A</sub>:** Existe una alta relación entre la organización del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.

**H<sub>0</sub>:** No existe una alta relación entre la organización del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.

**Tabla 46**

*Resultado del análisis correlacional entre organización del talento humano y satisfacción laboral*

		Organización del talento humano	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Organización del talento humano	Coeficiente de correlación	,783**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	21
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,783**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	21

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

**Fuente:** SPSS V 26

### Interpretación:

En la tabla 45 se visualiza que el coeficiente Rho de Spearman presenta una correlación entre la dimensión organización del talento humano y la variable satisfacción laboral con un coeficiente de 0.783; siendo una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable de estudio. El grado de significación bilateral

estadística es  $p = 0.000$ , la misma que es menor a 0.05. con lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Hipótesis específica 3**

**H<sub>A</sub>:** Existe una alta relación entre el desarrollo del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.

**H<sub>0</sub>:** No existe una alta relación entre el desarrollo del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.

**Tabla 47**

*Resultado del análisis correlacional entre desarrollo del talento humano y satisfacción laboral*

		Desarrollo del talento humano	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Desarrollo del talento humano	Coeficiente de correlación	,825**	
		Sig. (bilateral)	,000	
	N	21	21	
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,825**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	21	21	

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

**Fuente:** SPSS V 26

**Interpretación:**

En la tabla 47 se visualiza que el coeficiente Rho de Spearman presenta una correlación entre la dimensión desarrollo del talento humano y la variable satisfacción laboral con un coeficiente de 0.825; siendo una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable de estudio. El grado de significación bilateral

estadística es  $p = 0.000$ , la misma que es menor a  $0.05$ . con lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### Hipótesis específica 4

**H<sub>A</sub>:** Existe una alta relación entre la motivación del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.

**H<sub>0</sub>:** No existe una alta relación entre la motivación del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.

**Tabla 48**

*Resultado del análisis correlacional entre motivación del talento humano y satisfacción laboral*

		Motivación del talento humano	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Motivación del talento humano	Coeficiente de correlación	,869**	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	21	
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,869**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	21	21

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

**Fuente:** SPSS V 26

#### Interpretación:

En la tabla 48 se visualiza que el coeficiente Rho de Spearman presenta una correlación entre la dimensión motivación del talento humano y la variable satisfacción laboral con un coeficiente de  $0.869$ ; siendo una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable de estudio. El grado de significación bilateral



estadística es  $p = 0.000$ , la misma que es menor a 0.05. con lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Hipótesis específica 5**

**H<sub>A</sub>:** Existe una alta relación entre la evaluación del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.

**H<sub>0</sub>:** No existe una alta relación entre la evaluación del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores en el centro médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.

**Tabla 49**

*Resultado del análisis correlacional entre motivación del talento humano y satisfacción laboral*

		Evaluación del talento humano	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Evaluación del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,903**
	Satisfacción laboral	N	.
			,000
	Evaluación del talento humano	Coeficiente de correlación	21
		Sig. (bilateral)	,903**
Satisfacción laboral	N	.	
		,000	
		21	21

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

**Fuente:** SPSS V 26

**Interpretación:**

En la tabla 49 se visualiza que el coeficiente Rho de Spearman presenta una correlación entre la dimensión evaluación del talento humano y la variable satisfacción laboral con un coeficiente de 0.903; siendo una correlación positiva muy alta entre la dimensión y la variable de estudio. El grado de significación

bilateral estadística es  $p = 0.000$ , la misma que es menor a 0.05. con lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### **4.4. Discusión de resultados**

Nuestro estudio tuvo como objetivo general “Determinar el nivel de relación de la gestión del talento humano con la satisfacción laboral de los trabajadores en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco - 2024”. Los resultados obtenidos indican una correlación positiva muy alta, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.948. Este hallazgo sugiere que una gestión efectiva del talento humano está estrechamente vinculada a niveles elevados de satisfacción laboral entre los trabajadores del centro médico.

Los resultados guardan relación con los de Cotrina (2022) quien manifiesta en su conclusión que “se logró determinar una alta relación de dependencia entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral, en la empresa Mega Pesca S.A. en el año 2021” (p. 72), así mismo con los de Cubas (2023) quien concluye que “Existe una correlación positiva moderada entre las variables de gestión de talento humano y la satisfacción laboral dado que el nivel de correlación Rho Spearman es de 0.483”. (p. 46)

El primer objetivo específico del estudio fue establecer el nivel de relación entre la incorporación del talento humano y la satisfacción laboral. Los resultados muestran un coeficiente de correlación de Spearman de 0.834, indicando una correlación positiva alta. Este resultado sugiere que los procesos de incorporación bien estructurados, que incluyen una adecuada selección y orientación de nuevos empleados, contribuyen significativamente a la satisfacción laboral. La incorporación efectiva permite a los trabajadores integrarse rápidamente y sentirse valorados desde el inicio, lo cual impacta positivamente en su satisfacción.

En cuanto al segundo objetivo específico, concerniente a la organización del talento humano, los resultados arrojaron un coeficiente de correlación de

Spearman de 0.783, también indicando una correlación positiva alta. Este hallazgo destaca la importancia de una buena estructuración y distribución de tareas, responsabilidades y roles dentro del centro médico. Una organización clara y eficiente del talento humano ayuda a evitar conflictos, reduce el estrés laboral y mejora el rendimiento, lo cual, a su vez, eleva la satisfacción laboral. Este resultado guarda coincidencias con los de Alvarado (2022) quien revela que:

La Organización en la GTH se relaciona positiva y moderadamente con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Instituto Cardiovascular Lima Perú. Se concluye que esta correlación es estadísticamente significativa, con un valor 55 de rho= .690 ( $p = .004$ ). En este sentido, se aceptó la alternativa que planteaba correlación positiva entre estas dos variables. (p. 55)

Concerniente al tercer objetivo específico, el estudio también buscó demostrar la relación entre el desarrollo del talento humano y la satisfacción laboral, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.825. Esta correlación positiva alta sugiere que las oportunidades de desarrollo profesional y personal, tales como capacitación continua, formación y planes de carrera, son factores cruciales para la satisfacción laboral. Cuando los trabajadores perciben que pueden crecer y desarrollarse dentro de la organización, su motivación y compromiso aumentan, mejorando así su satisfacción laboral.

Nuestros resultados se corresponden con los de Noé (2024) quien en su conclusión manifiesta que:

Los resultados arrojan un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,516. Se ha establecido que existe una relación de magnitud moderada. Esto se debe a que el 60.6% de los colaboradores ha indicado que si bien existen programas de

desarrollo no reconocen el proceso para poder aplicar a los mismos.

(p. 56)

Respecto a nuestro cuarto objetivo específico, acerca de la motivación del talento humano, los resultados muestran un coeficiente de correlación de Spearman de 0.869, indicando una correlación positiva muy alta. Este resultado subraya la importancia de mantener altos niveles de motivación a través de incentivos, reconocimientos, y un ambiente de trabajo positivo. La motivación es un motor esencial que impulsa a los trabajadores a desempeñarse mejor y a sentirse satisfechos con su trabajo.

Finalmente, se determinó la relación entre la evaluación del talento humano y la satisfacción laboral, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.903. Esta correlación positiva muy alta indica que las evaluaciones justas, transparentes y constructivas son fundamentales para la satisfacción laboral. Un sistema de evaluación que reconoce el desempeño y proporciona retroalimentación útil contribuye a que los trabajadores se sientan valorados y motivados para mejorar continuamente.

Los resultados de la investigación revelan que existe una relación positiva muy alta entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco. Cada uno de los componentes específicos de la gestión del talento humano (incorporación, organización, desarrollo, motivación y evaluación) muestra una correlación positiva alta con la satisfacción laboral, lo que enfatiza la importancia de una gestión integral y efectiva del talento humano para el bienestar y la productividad de los trabajadores. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para la implementación de estrategias de gestión del talento humano que promuevan la satisfacción laboral y, en última instancia, mejoren el rendimiento organizacional.

## CONCLUSIONES

- a) Se logró determinar que existe una relación positiva muy alta entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.948. Esto sugiere que una gestión efectiva del talento humano es esencial para alcanzar altos niveles de satisfacción laboral.
- b) Se consiguió establecer que existe una correlación positiva alta (rho de Spearman de 0.834) entre la incorporación del talento humano y la satisfacción laboral. Lo que nos sugiere que la adecuada selección y orientación de nuevos empleados son esenciales para la satisfacción laboral.
- c) Se comprobó que la organización del talento humano tiene una correlación positiva alta con la satisfacción laboral (rho de Spearman de 0.783). Es decir, una clara estructuración y distribución de tareas y roles son fundamentales para evitar conflictos y mejorar el ambiente laboral.
- d) Se demostró que el desarrollo del talento humano muestra una correlación positiva alta con la satisfacción laboral (rho de Spearman de 0.825). Las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional son esenciales para la satisfacción de los trabajadores.
- e) Los resultados indican que la motivación del talento humano tiene una correlación positiva alta con la satisfacción laboral (rho de Spearman de 0.869). Mantener altos niveles de motivación es esencial para la satisfacción y el desempeño de los empleados.
- f) Se determina que la evaluación del talento humano muestra una correlación positiva muy alta con la satisfacción laboral (rho de Spearman de 0.903). Es decir, las evaluaciones justas y constructivas son clave para la satisfacción de los trabajadores.

## RECOMENDACIONES

A los encargados del Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco, se les recomienda que:

- 1) Implementar un enfoque integral de gestión del talento humano que abarque todas las dimensiones estudiadas (incorporación, organización, desarrollo, motivación y evaluación) para maximizar la satisfacción laboral de los trabajadores.
- 2) Mejorar los procesos de selección y orientación para asegurar que los nuevos empleados se integren rápidamente y se sientan valorados desde el inicio. Implementar programas de inducción completos y personalizados.
- 3) Revisar y optimizar la estructura organizativa del centro médico, asegurando una clara distribución de tareas y responsabilidades.
- 4) Implementar programas de capacitación continua y desarrollo profesional, incluyendo formación en habilidades técnicas y blandas.
- 5) Diseñar e implementar programas de incentivos y reconocimientos que motiven a los trabajadores a realizar mejor sus labores, también fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, donde los empleados se sientan valorados y apreciados por su contribución.
- 6) Establecer sistemas de evaluación de desempeño que sean justos, transparentes y constructivos. Facilitar retroalimentación regular y útil, y utilizar las evaluaciones para identificar áreas de mejora y oportunidades de desarrollo para los empleados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado Nando, M., & Barba Abad, M. (2016). *Gestión Del Talento Humano E Innovación De La Enseñanza Y El Aprendizaje*. Palibrio.
- Alvarado Párraga, L. F. (2022). Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de enfermería del Instituto Nacional Cardiovascular, Lima-Perú 2022. [Tesis de Maestría]. Universidad Norbert Wiener . Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7553>
- Amasifuen, L., Cárdenas, J., & Troya , D. (2023). Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 3(1), 89-102. <https://doi.org/https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.01.007>
- Arbulú Ballesteros, J. d. (2023). Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Medicina Interna de un hospital de Chiclayo. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/121102>
- Arias Galicia, F., & Heredia Espinoza, V. (2004). *Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño*. Mexico: Trillas.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson Educación.
- Carnacaro, P. R. (2006). *Aproximación a la Calidad de Vida en el Trabajo en la Organización Castrense Venezolana*. Caracas.
- Carrasco Diaz, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (19 ed.). Lima: Editorial San Marcos EIRL Ltda.
- Castañeda Malca, Y. d. (2020). Gestión del talento humano para la satisfacción laboral del personal administrativo del policlínico “Agustín Gavidia Salcedo” ESSALUD Lambayeque. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61113>

- Castillo Oliva, A. I. (2022). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral en el personal del centro quirúrgico del hospital regional de Huacho. *[Tesis de Maestría]*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.14067/6160>
- Castro Vivar, K. V., Luna Altamirano, K. A., & Erazo Álvarez, J. C. (2020). Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario. *Telos: Revista De Estudios*, 22(1), 184-203. <https://doi.org/https://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/3282>
- Chacchi Ramos, L. J. (2023). Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de la unidad de gestión educativa local de Huaral, 2022. *[Tesis de Maestría]*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113655>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chicaiza Espinoza, I. M. (2022). La gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa "Plastifull". *[Tesis de Maestría]*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/38549>
- Cotrina Velarde, M. F. (2022). La gestión del talento humano y la satisfacción laboral en la Empresa Exportadora Mega Pesca S.A. en el año 2021. *[Tesis de Licenciatura]*. Universidad Privada de Tacna. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12969/2300>
- Cubas Diaz, L. E. (2023). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa VITALIAN S.A.C en el 2022. *[Tesis de Maestría]*. Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/36130/Cubas%20Diaz%20Liliana%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- de la Torre Villar, E., & Navarro de Anda, R. (1990). *Metodología de la Investigación: Bibliográfica archivística y documental*. México: Mcgraw-Hill.
- Escudero Sánchez, C. L., & Cortez Suárez, L. A. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Machala : Editorial UTMACH.
- Estrella Carhuaricra, E. (2020). Gestión del talento humano y su repercusión en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1958>
- García Muñoz, T. (2003). *El Cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. S.E. [https://doi.org/http://www.univsantana.com/sociologia/EI\\_Cuestionario.pdf](https://doi.org/http://www.univsantana.com/sociologia/EI_Cuestionario.pdf)
- Gil, Diana V.; , Sebastian Alfonso; Iguará, Jassai;. (2015). *Relacion entre Ambiente Social del Trabajo, Satisfaccion Laboral Y Desempeño in Rol- en los Funcionarios de una Entidad del Estado*. Bogotá.
- Grupo Adecco - LHH. (26 de Enero de 2023). *Cómo ha cambiado la pandemia el papel de RRHH*. Obtenido de LHH.com: <https://www.lhh.com/es/es/insights/como-ha-cambiado-la-pandemia-el-papel-de-rrhh/>
- Guerra Dionicio, J. A., & Tomas Tadeo, S. L. (2022). Influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de la Red Asistencial Pasco – ESSALUD, 2020. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/3203>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

- Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., & Medina Guzmán, J. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 739-758. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>
- Lifeder. (21 de Octubre de 2022). *Investigación correlacional*. Obtenido de Lidefer.com: <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
- Muñoz Adánez, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Madrid.
- Ocegueda Mercado, C. (2004). *Metodología de la investigación. Métodos, técnicas y estructuración de trabajos académicos. 2a edición*. México: Opsi.
- Puig Cruells, C. (2007). *Trabajo Social y Supervision*. Tarragona.
- Ramírez, R. I., Espindola, C. A., Ruíz, G. I., & Hugueth, A. M. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 167-176. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (Decimotercera edición ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Staw, B. M., & Ross, J. (1985). Stability in the Midst of Change: A Dispositional Approach to Job Attitudes. *Journal of Applied Psychology*(70), 469-480.
- Wright, B. E., & Davis, B. S. (2003). Job Satisfaction In The Public Sector: The Role of the Work Environment. *The American Review of Public Administration*, 70.
- Yoder, D. (1983). *Manejo de personal y relaciones industriales*. México: Editorial Continental.

## **ANEXOS**

### Anexo 01: Instrumentos de Recolección de datos

Estimado Colaborador: Este cuestionario servirá para medir la satisfacción laboral que usted presenta en su cargo como colaborador de Centro Médico San Juan, por lo que se requiere su apoyo, respondiendo los siguientes ítems, las respuestas que usted brinde son anónimas por lo que se pide ser totalmente sincero.

Califique de acuerdo a las alternativas, el grado de satisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo y marque con un aspa (x)

Insatisfecho		Indiferente	Satisfecho	
Muy	Bastante		Bastante	Muy
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		1	2	3	4	5
1	Proceso de selección del personal					
2	Integración y adaptación a su puesto de trabajo					
3	Adecuación a su puesto laboral					
4	Distribución de su lugar de trabajo					
5	Clima organizacional de la entidad					
6	Comunicación interna					
7	Programas de capacitación					
8	Oportunidades de desarrollo					
9	Promoción interna					
10	Liderazgo de sus superiores					
11	Reconocimiento a la labor que realiza					
12	Recompensas económicas					
13	Sus indicadores de desempeño					
14	Evaluación de desempeño					
15	Retroalimentación que se le realiza					

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado Colaborador: Este cuestionario servirá para medir la satisfacción laboral que usted presenta en su cargo como colaborador de Centro Médico San Juan, por lo que se requiere su apoyo, respondiendo los siguientes ítems, las respuestas que usted brinde son anónimas por lo que se pide ser totalmente sincero.

Califique de acuerdo a las alternativas, el grado de satisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo y marque con un aspa (x)

Insatisfecho		Indiferente	Satisfecho	
Muy	Bastante		Bastante	Muy
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL		1	2	3	4	5
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.					
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.					
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.					
4	El salario que usted recibe.					
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.					
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
8	La iluminación de su lugar de trabajo.					
9	La ventilación de su lugar de trabajo.					
10	La temperatura de su local de trabajo.					
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la entidad					
12	Las oportunidades de promoción que tiene.					
13	Las relaciones personales con sus superiores.					
14	La supervisión que ejercen sobre usted.					
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.					
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su entidad					
18	El apoyo que recibe de sus superiores.					
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.					
20	Su participación en las decisiones de su entidad					

21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la entidad.					
22	El grado en que su entidad cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.					
23	La forma en que se da la negociación en su entidad sobre aspectos laborales.					

## Guía de observación

**Nombre del estudio:** Gestión del Talento Humano y Satisfacción Laboral de los Trabajadores en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024

### Objetivos de la observación:

1. Identificar las estrategias de gestión del talento humano
2. Identificar la satisfacción con la actividad que realiza.

### Datos generales de la observación en lugar de la investigación

N°	Criterios	SI	NO	Observaciones
1	Se cuenta con un reloj marcador de entrada y salida			
2	El personal asiste con su uniforme de la entidad			
3	Es adecuada la distribución de los lugares de trabajo			
4	Se respetan las citas de los pacientes			
5	El personal muestra cordialidad con el trato a los pacientes			
6	Se muestra limpio las instalaciones de la entidad			
7	Se muestra acogedor las instalaciones de la entidad			
8	Existe suficiente iluminación del local			
9	Están ventilado sus instalaciones			
10	Cuenta con áreas de espera para los pacientes			

## Anexo 02: Procedimiento de validación y confiabilidad

**Tabla 1**

*Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable gestión del talento humano*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	15

**Fuente:** Ejecutado con el SPSS V. 26

**Tabla 2**

*Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	23

**Fuente:** Ejecutado con el SPSS V. 26





HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante : ~~Mag. Yaseri~~ S. RIVAS CORNELIO  
 Cargo o Institución donde labora : ~~Docente del~~ Programa de Estudios de Administración.  
 Nombre del Instrumento de Evaluación : Cuestionario  
 Autor del Instrumento : Bach. Elva Inez MEZARINA MENDOZA y Bach. ~~Kathyn~~ Kelly MEZARINA MENDOZA  
 Título : Gestión del Talento Humano y Satisfacción Laboral de los Trabajadores en el Centro Médico San Juan – ESSALUD Pasco -2024.


II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente		Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente					
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
11. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables															X					
12. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado															X					
13. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables															X					
14. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna															X					
15. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica															X					
16. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X					
17. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las Habilidades directivas y Desempeño laboral															X					
18. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.															X					
19. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones															X					
20. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico															X					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: INSTRUMENTO APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85%

Cerro de Pasco, 10 de Septiembre del 2024.

  
 Mag. ~~Yaseri~~ S. RIVAS CORNELIO  
 DNI N° 75269597

**HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del Informante : Dr. Paulo CALLUPE CUEVA  
 Cargo o Institución donde labora : Director del Programa de Estudios de Administración de Negocios Internacionales Universidad Juan Santos Atahualpa  
 Nombre del Instrumento de Evaluación : Cuestionario  
 Autor del Instrumento : Bach. Elva Inez MEZARINA MENDOZA y Bach. ~~Kathlyn~~ Kelly MEZARINA MENDOZA  
 Título : Gestión del Talento Humano y Satisfacción Laboral de los Trabajadores en el Centro Médico San Juan – E.S.SALUD Pasco -2024.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente				
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																			X		
2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X		
3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																			X		
4. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																			X		
5. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																			X		
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X		
7. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las Habilidades directivas y Desempeño laboral																			X		
8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																			X		
9. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																			X		
10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: INSTRUMENTO APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85%

Satipo, 10 de Septiembre del 2024.

  
 Dr. Paulo César CALLUPE CUEVA  
 DNI N° 42137798

