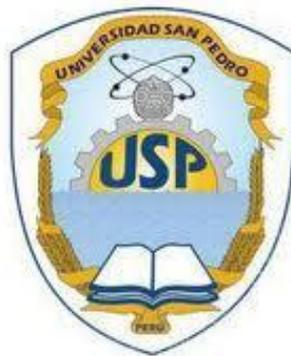


**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERRECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**Gestión del talento humano y competitividad organizacional**  
**Hospital Policial “Luis N. Sáenz” Lima, 2019.**

**Tesis para obtener el Grado de Maestro en Ciencias de la Salud con**  
**mención en Gestión de los Servicios de Salud**

**Autor:**

**Ramírez Vivanco Amed Gonzalo**

**Asesor:**

**Palomino Márquez Manuel Guzmán**

**Huacho – Perú**

**2020**

### Palabras Clave

<b>Tema</b>	Gestión del talento humano y competitividad organizacional.
<b>Especialidad</b>	Gestión de Salud.
<b>Línea de investigación</b>	Desarrollo de modelos de gestión en la atención de salud.
<b>Área</b>	Ciencias médicas y de salud.
<b>Sub área</b>	Ciencias de la salud.
<b>Disciplina</b>	Políticas de salud y servicios.
<b>Sub línea o campos de investigación</b>	Generación de evidencias para sustentación y propuestas de políticas en salud de la población objetivo.

### Keywords

<b>Theme</b>	Human talent management and organizational competitiveness.
<b>Specialty</b>	Health Management.
<b>Line of research</b>	Management model for health attention.
<b>Área</b>	Medical and health sciences.
<b>Sub área</b>	Medical sciences.
<b>Discipline</b>	Health policies and services.
<b>Sub line or research fields</b>	Generation of evidence to support and propose health policies of the target population.

**Gestión del talento humano y competitividad organizacional Hospital Policial**  
**“Luis N. Sáenz” Lima, 2019.**

**Human talent management and organizational competitiveness Police Hospital**  
**“Luis N. Sáenz”, Lima, 2019.**

## ÍNDICE

	Pág.
<b>CARÁTULA</b>	i
<b>PALABRAS CLAVE</b>	ii
<b>TÍTULO</b>	iii
<b>ÍNDICE</b>	iv
<b>RESUMEN</b>	vi
<b>ABSTRACT</b>	vii
<b>I INTRODUCCIÓN</b>	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Fundamentación científica	4
1.3 Justificación de la investigación	11
1.4 Problema de investigación	12
1.5 Conceptualización y operacionalización de las variables	13
1.6 Hipótesis	14
1.7 Objetivos	14
1.7.1 General	14
1.7.2 Específicos	15
<b>II METODOLOGÍA DEL TRABAJO</b>	16
2.1 Tipo y diseño de investigación	16
2.2 Población y muestra	16
2.3 Técnica e instrumento de investigación	17
2.4 Procesamiento y análisis de la información	20
<b>III RESULTADOS</b>	21
<b>IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b>	29
<b>V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	33
5.1 Conclusiones	33
5.2 Recomendaciones	34
<b>VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	35
<b>VII ANEXOS</b>	38

Anexo 01 Matriz de consistencia lógica	38
Anexo 02 Matriz de consistencia metodológica	39
Anexo 03 Instrumento de investigación	40
Anexo 04 Consentimiento informado	43
Anexo 05 Validez del instrumento	44
Anexo 06 Confiabilidad del instrumento	45
Anexo 07 Estadística complementaria	46
Anexo 08 Plan de investigación científica	49

## RESUMEN

Este estudio tiene el propósito de estudiar la relación entre la gestión del talento humano y la competitividad organizacional en el servicio de alergia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz” 2019. Se trata de una investigación observacional, correlacional y transversal. La muestra la conformó el personal de salud (08) que trabaja en el servicio mencionado. Se utilizó el programa SPSS 25 y el análisis de Spearman con nivel de significancia 5%. Se demostró que, la edad promedio fue  $43.3 \pm 5.3$  años, con experiencia laboral  $> 20$  años. La gestión del talento humano fue regular para el 87.5% del personal y la competitividad organizacional presenta un nivel medio para el 87.5%. Se evidenció relación significativa directa y fuerte entre ambas variables ( $p=0.006$ ,  $Rho=0.862$ ), así como, la dimensión Desarrollo del trabajador de la primera variable y el nivel de competitividad organizacional ( $p=0.002$ ,  $Rho=0.901$ ). Las dimensiones Cargo del trabajador, Ambiente y seguridad laboral, y Supervisión del trabajador no se relacionaron significativamente con la competitividad organizacional pero se observó que estas podrían incrementarla o mejorarla. La conclusión obtenida fue la existencia de relación significativa directa y fuerte entre ambas variables en el servicio de alergia del nosocomio en estudio, donde a mejor gestión del talento humano mayor competitividad organizacional.

## ABSTRACT

This research work aims to determine the relationship between human talent management and organizational competitiveness in the allergy service of the Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz” 2019. It was an observational, correlational and cross-sectional study. The sample was made up of health personnel (08) who work in the aforementioned service. The SPSS 25 program and Spearman's analysis with a 5% significance level were used. It was shown that the average age was  $43.3 \pm 5.3$  years, with work experience  $> 20$  years. Human talent management was regular for 87.5% of the staff and organizational competitiveness presents a medium level for 87.5%. A direct and strong significant relationship was evidenced between both variables ( $p = 0.006$ ,  $Rho = 0.862$ ), as well as, the Worker Development dimension of the first variable and the level of organizational competitiveness ( $p = 0.002$ ,  $Rho = 0.901$ ). The dimensions Job title, Work environment and safety, and Worker supervision were not significantly related to organizational competitiveness, but it was observed that these could increase or improve it. The conclusion obtained was the existence of a direct and strong significant relationship between both variables in the allergy service of the hospital under study, where the better management of human talent, the greater the organizational competitiveness.

## **I. Introducción**

En la actualidad, se ha demostrado que para que las organizaciones y empresas obtengan mejor rendimiento o productividad, es de vital importancia, aprovechar de la mejor manera y al máximo las habilidades de su personal o recurso humano, donde los gerentes deben aprender a gestionar con todos sus colaboradores para obtener satisfacción y desarrollo personal, lo que contribuirá a mejorar el rendimiento y productividad de la empresa, denominando a todo este proceso gestión del talento humano. Debido a este interés especial fue que se desarrolló el presente trabajo.

### **1.1 Antecedentes y fundamentación científica**

#### **1.1.1 Antecedentes**

Gonzales y Tapia (2016), realizaron el trabajo de investigación en Ecuador con el propósito de determinar a la gestión del talento humano (GTH) como factor para el crecimiento y desarrollo organizacional; se trató de una investigación cuantitativa y observacional, utilizando como instrumento una encuesta, la cual fue aplicada a jefes de las empresas comercializadoras de electrodomésticos. Los principales datos obtenidos demostraron que el 88.8% de las empresas tuvieron como resultado puntaje mayor a 1200 (gestión de GTH adecuada), conjuntamente el crecimiento anual de las empresas aumento en un 10.04% en los 5 últimos años, donde los jefes del departamento TH, manifestaron el aumento de venta y desarrollo organizacional. Concluyeron que el TH es una herramienta óptima para el desarrollo de la organización.

Gualdron (2016), en su trabajo de investigación en Colombia, tuvo como finalidad analizar la influencia que tiene la correcta gestión del talento humano (GTH) en una organización para alcanzar ventaja competitiva sostenible en el mercado, para ello realizó una evaluación cualitativa y observacional. Como principales resultados obtuvo que el aspecto positivo del clima laboral en una empresa percibido por los trabajadores es un indicador de la buena GTH, considerando que una buena GTH va a generar el incremento de productividad y crecimiento de la

propia organización, lo cual se evidencia en el rendimiento no solo del trabajador si no en los resultados de la propia empresa. El autor concluye que el elemento principal de toda organización son las personas (talento humano), por lo tanto, la administración del personal debería ser la actividad primordial para la gerencia de toda organización en beneficio de esta.

Guanuche (2016), realizó un trabajo de investigación para analizar el nivel de la deficiencia en el talento humano (TH) como eje para el desarrollo organizacional, para ello realizó un estudio enfocada al campo comunitario organizacional de diseño cualitativo y descriptivo, ya que analizó el talento humano en relación al desarrollo organizacional, para ello realizó entrevistas mediante encuestas directas a 12 trabajadores de la organización, Demostró que el 57% de los trabajadores tenían de 10 a más años laborando en la institución, el 72% de los empleados manifestaron que tuvieron inconvenientes dentro del trabajo, el 72% menciono que casi siempre recibían capacitaciones, el 43% de los empleados dijeron que estarían dispuestos a mejorar su desempeño laboral si les daban alguna motivación, en conclusión el personal de la empresa se encuentra descontento ya que no tienen motivación, capacitaciones y el ambiente laboral muchas veces no es el más adecuado, por ello existe una baja en el nivel productivo de la empresa.

Sánchez (2016), publicó un trabajo de investigación con el propósito de identificar la gestión del talento humano (GTH) analizando su incidencia dentro del desarrollo organizacional, para lo cual realizó un estudio cuantitativo y exploratorio, cuya población a analizar fue de 34 trabajadores de la empresa en estudio, a quienes se les realizó encuestas directas. Como principales resultados obtuvieron que hubo mayor frecuencia del personal administrativo, luego 50% de los trabajadores manifestaron que rara vez eran capacitados, el 50% de los trabajadores opino que un valor esencial para mejorar el desarrollo organizacional era el trabajo en equipo, al 41.2% de los trabajadores les gustaría recibir capacitaciones como motivación para su desempeño laboral. Concluyó que GTH es importante dentro del almacén y ésta no cumple con su tarea organizativa

teniendo como consecuencia un bajo desarrollo organizacional y perjudicando la productividad.

Casas (2015), realizó un trabajo de investigación con al finalidad de analizar el talento humano (TH) como el activo más importante dentro de las Pymes Colombianas, para lo cual desarrolló un estudio monográfico, donde recopiló información relacionada con su tema y logró compararlo con su problemática, encontrando que el éxito de las empresas o negocios se basa principalmente en las personas que trabajan en ella, se puede contar con la más alta tecnología pero sin el talento humano, la tecnología no podrá sacar adelante a la empresa, por otro lado se puede tener mucho capital pero sin talento humano, no es suficiente para lograr que una empresa sea sostenible. Concluye que el éxito de las empresas está basado en el TH, considerando que la mayoría de las empresas actualmente son Pyme, la cual es un gran desarrollo económico para el país de ubicación y brinda oportunidad laboral a su comunidad, contribuyendo con el sistema económico y social.

Pardo y Díaz (2014), publicaron en Colombia su estudio para comprender como los procesos de capacitación y desarrollo de competencias son factores para la transformación organizacional, se realizó una investigación exploratoria, se encuestaron a 81 líderes de talento humano (TH) de los cuales el 52% eran de empresas medianas de Bogotá, 32% de pequeñas y 16% de grandes empresas, quienes implementaron programas de desarrollo de TH, donde el 85% eran empresas privadas y el 15% empresas públicas, el 83% de los líderes de TH manifestaron la importancia de dichos programas para los procesos de cambio, en 78 empresas estudiadas existió un programa ya establecido, donde el 83% de los lideres manifestó que este programa era una fortaleza organizacional, 10 empresas grandes, 40 empresas medianas y 17 empresas pequeñas manifestaron que los programas de capacitación son efectivos y favorecieron a la adaptación al cambio. Concluyeron que los líderes de TH tienen menor impacto en los cambios cuando hay planes de capacitación y desarrollo de competencias.

Munarriz (2016), su trabajo de investigación la elaboró con la finalidad de determinar si la gestión del talento humano (GTH) incide como estrategia para alcanzar el cambio organizacional en las medianas y grandes empresas industriales; realizaron un estudio cualitativo utilizando como metodología encuestas directas, obteniendo como principales resultados que el 91% de los gerentes o administradores manifestaron que era necesario contar con personal de experiencia profesional, para el personal el 96% manifestaron que lo más importante es el interés que tienen por el trabajo que realizan, el 92% de los encuestados manifestaron que es necesario conocer las aspiraciones y desarrollo profesional según las funciones que desarrolla el trabajador en la empresa, para el 93% de los encuestados manifestaron que era importante reconocer las potencialidades profesionales de los trabajadores, el 92% de los gerentes o administradores reconocieron la importancia de gestionar de manera adecuada al personal. Concluyó que la experiencia profesional ayuda al cambio de la estructura organizacional en las empresas en general.

## **1.2 Fundamentación científica**

Para realizar esta investigación se revisaron diversos artículos relacionados al tema, a través de buscadores como: EBSCO, Medline, Lilacs y Pubmed, además de una búsqueda en revistas científicas.

### **1.2.1 Gestión del talento humano (GTH)**

Al estudiar el talento humano (TH) debemos sin lugar a duda nombra a Taylor que entre 1901 y 1921 su interés estuvo en las personas para su preparación específica del comportamiento organizacional, mientras que Henry Fayol estudio la conducta de las personas en su área laboral, y Henry Fayol, Elton Mayo y DritzRothlisberger entre 1921 y 1942 identificaron que el personal era el recurso de mayor importancia en una empresa. (Moreno y Godoy, 2012)

Las diferentes empresas cuentan con personal que son de gran importancia para el logro de objetivos y metas organizacionales, pero para el personal, las empresas son el medio para el logro de sus objetivos personales, ya que muchos de los

objetivos que las personas tienen de manera personal no se podrían conseguir con solo el esfuerzo propio, se debe tener en cuenta que sin organizaciones y sin personas no habría gestión de talento humano. (Chiavenato, 2012). Para Sastre y Aguilar en el 2000 el TH es importante para la productividad y la innovación de las organizaciones, con la finalidad de lograr una buena posición competitiva, donde el TH es el recurso estratégico, para el incremento y distribución de la economía institucional. (Mejía y Montoya, 2010)

Esta gestión es la encargada de proyectar, diseñar, coordinar y asesorar las políticas del desarrollo humano, en diferentes programas en correspondencia con las políticas y directrices generales, donde el equipo de GTH debe actuar de manera sincronizada, para tener una organización interactiva con claros conceptos de descentralización para dar soluciones oportunas y asertivas, además aborda la condición humana dentro de la organización donde todos los trabajadores tengan claro los servicios que ofrecen, lo que implica el compromiso y responsabilidad como gestor y cumplir el propósito de desarrollar talentos humanos en el área laboral. (Pardo, 2013)

Para mejorar el TH se deben seguir diversos pasos, como primer paso se recomienda el desarrollo del talento interno y la inserción de nuevo talento, donde en este último se debe ser cuidadoso al momento del reclutamiento, como segundo paso es la construcción de las fortalezas del talento, es decir desarrollarlas de tal manera que sus competencias puedan ser potencializadas, de esta manera las organizaciones tendrán un perfil para generar nuevos roles y de esta manera maximizar el talento, teniendo en cuenta que el desarrollo y aprendizaje es importante en la GTH y finalmente, se debe diseñar un modelo para la retención a largo plazo, donde Deloitte Consulting manifestó que las organizaciones con TH efectivo tienen las siguientes características: planes de carrera, flujo de liderazgo robusto, confianza en el liderazgo y comunicación efectiva. (Manpower Group, 2012)

Quien esté a cargo de la GTH en una organización, basará su estrategia en:

- Promover la proyección del servicio excelente por medio de la consolidación del comportamiento permanente de la atención buena y proactiva hacia el usuario y que se vean reflejados en los indicadores de gestión.
- Consolidación del TH, por medio del reclutamiento del personal, la capacitación de este, la participación, aumento de las responsabilidades y posibilidades de toma de decisiones y evaluación formativa y proactiva del desempeño para su aporte a los objetivos propias de la institución.
- Tener como desafío el lograr y mantener instituciones competitivas donde se debe de tener en cuenta la evolución sobre el empleo, relaciones laborales y los ambientes de labor, la evolución del mercado tanto a nivel local, nacional e internacional.
- Las competencias laborales a nivel interno y externo de las instituciones, según el sector en el cual se encuentre y con una visión a largo plazo para lograr una competitividad.
- Las condiciones sociales y económicas donde la organización opera en base a la ubicación de clientes y colaboradores. (Pardo y Porras, 2011)

En la Reunión Panamericana de Ministerios de Salud realizada en Canadá - 2005, se aprobó la iniciativa “Llamado a la acción de Toronto para una década de recursos humanos en salud”, el cual manifiesta que el TH es la base del sistema sanitario, y un factor para mejorar la calidad de vida donde ellos son los protagonistas del desarrollo. (Molina et al., 2016)

En Colombia en el 2007 la Ley 1164 define al TH como personal que aporta en la promoción, prevención, educación, salud, tratamiento, rehabilitación y paliación de las morbilidades de la población nacional, que se encuentran dentro de una empresa que brinda servicios sanitarios. Justamente porque el TH tiene importancia tanto en la teoría como en la práctica administrativa tiene 5 procesos básicos:

- Integración.- reclutamiento y selección de TH.
- Organización.- análisis de los puestos laborales y evaluación de su desempeño.

- Retención.- remuneración, servicios sociales, seguridad en el puesto laboral.
- Desarrollo. capacitaciones
- Evaluación.- controles, productividad y equilibrio social. (Molina et al., 2016)

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) el TH es uno de los 6 elementos del sistema sanitario, el cual debe de ser equitativo, eficiente y receptivo, según las circunstancias y los recursos; la OMS define al personal de salud como persona que realiza tareas con la finalidad de promover la salud, por ello para analizar el TH sanitario se involucra a todos los trabajadores (empleados o desempleados) que estén o no en el sector salud, y propone 3 categorías:

- Trabajadores con formación teórico práctico sanitaria: atención específica en los servicios de salud.
- Trabajadores con o sin formación académica en un ámbito no sanitario, que trabaja en el sector salud.
- Trabajadores con formación sanitaria: trabaja en el ámbito sanitario, pero en sectores no relacionados con la atención sanitaria, o quienes están desempleados. (Ministerio de salud y protección social de Colombia, 2015)

El recurso humano está supeditada a la gestión del administrador, demostrando así sus competencias, en base a ello, Katz manifiesta que el administrador va a tener éxito según su desempeño, en donde está integrado las relaciones interpersonales y desenvolvimiento colectivo, lo cual demostrará lo que puede o no realizar, de esta manera se podrá evidenciar que un administrador que es bueno en su labor si ejecuta lo que la teoría manifiesta. (Torres, 2014)

Así la GTH y la innovación, son dimensiones donde el personal es el pilar del cambio en las organizaciones, puesto que aportan ideas y capacidades, los cuales son necesarios para el desarrollo de las actividades de cada uno de los componentes de las empresas u organizaciones; de esta manera el recurso humano forma parte de la innovación, puesto que permite contribuir en el desarrollo de la innovación de la propia empresa.

De esta manera se puede decir que la GTH con la innovación son de importancia para la empresa, para la mejora de las capacidades del personal como de la innovación empresarial, por ello, en las Pymes, es necesario el aporte no solo conceptual si no dinámico de los líderes, lo que permitirá avanzar de manera progresiva en la innovación de la propia empresa, llevando de la mano a su recurso humano. (Castañeda et al, 2018)

La función del talento humano dentro de toda empresa, es voluble, ya que este cambia según el enfoque y estrategia que tenga la organización. En Latinoamérica la GTH es una tarea administrativa, puesto que la mayoría de las empresas manifiestan que dicha gestión es solo administrativa, pero de soporte, mas no es de relevancia dentro de la política interna de la organización, ante ello cabe precisar que el recurso humano a lo largo del tiempo se ha visto afectado por diversos sistemas empresariales multinacionales, donde se identifica que el personal es considerado como un punto estratégico de la empresa. Finalmente, para la GTH esté posicionada de manera estratégica en las diversas empresas nacionales, se debe de brindar mayor información clara que facilite la aplicación del TH para el logro de los objetivos organizacionales. (Deloitte, 2018)

### **1.2.2 Competitividad organizacional**

Michael Porter en el 2009 manifestó que el ser competitivo implica el avance en muchos ámbitos humanos, donde la competencia en general compete a las organizaciones, que en la actualidad se enfrentan con la globalización, por ello el brindar un valor agregado a sus clientes, es de suma importancia. (Cantillo y Daza, 2011)

Prokopenko en el 2008 comento que la competitividad que tiene una organización se traduce en la producción de bienes que van a ser evaluación y luego aceptados en los mercados, donde el factor más importante es la producción y las estrategias para realizar la gestión de las actividades administrativas, económicas, de recursos

humanos y tecnológicos, más la administración del personal, para Belohlav en el 2003 la competitividad refleja el sistema laboral de las empresas en general, para cumplir con las expectativas de los clientes, a raíz de ello el servicio que toda empresa brinda es considerada como una nueva competencia, donde la calidad y variabilidad del servicio serán de importancia para el logro de ventajas competitivas. Machorro, Venegas, Resenos, et al. en el 2009 establecieron que el servicio que se brinda al cliente es lo más relevante, ya que de este dependerá el tiempo que se encuentre dentro de la oferta, puesto que requiere la satisfacción de los clientes, para que la empresa se convierta en una negocio atractivo y beneficioso. (Chávez, 2011)

La competitividad según Garelli en el 2000, es la capacidad que tiene toda empresa para mantener el valor agregado lo cual hace que la empresa este dentro de la competitividad nacional; mientras que Scott y Lodge en 1985, la define como la habilidad que tiene una empresa para crear y distribuir diversos servicios a nivel nacional o internacional dependiendo de la oferta; por otro lado Magaña en el 2013 la conceptualiza como la capacidad y calidad de las empresas para crear productos que sean efectivos para una población, los cuales se vendrán actualizando según el avance de la infraestructura y tecnología empresarial. (Olivares, Castro, Peralta et al 2019)

Adicionalmente Buckley citado por Olivares et al. (2019) manifestó que en la competitividad estaban involucrados la eficiencia y la eficacia; pero Siudek y Zawojnska citado por Pérez, Duarte, Bojorquez, Rosado y Basulto (2018) consideraron que ha habido múltiples autores que han definido a la competitividad de diversas maneras, estando siempre relacionado con el mercado. Si bien la competitividad tiene un concepto multidimensional, en el mundo ya globalizado en el cual se vive este depende de la productividad donde existe 3 recursos claves que son el recurso humano (salud y educación) el cual es de importancia para la producción y competitividad de un país, por ende, debe ser equitativa para toda la

población, así como el recurso capital y el recurso natural. (Knaul, Arreola, Escandón, 2007)

Los primeros conceptos de competitividad vienen de Smith, quien resalta la prosperidad de un país, en la cual explica porque unos países son más exitosos que otros, puesto que para que una nación resulte ser exitosa, específicamente en el comercio, necesita tener ventaja competitiva, para que de esta manera tengan participación en el mercado nacional como internacional, logrando un crecimiento económico sostenido a largo plazo. (Buendía, 2013)

El producir un producto que sea básico para la población no querrá decir que sea beneficioso para la empresa, puesto que esta puede tener pérdidas en dicha producción, en comparación con otras naciones, pero puede ser beneficiosa al momento de exportarlas, esta ventaja en ocasiones no es suficiente (Pérez et al., 2018), al respecto la ventaja corporativa fue conceptualizada por Ricardo citado por Palmieri (2019), como la capacidad de la producción de un servicio, a un menor costo, pero ello no significa que la producción sea en cantidad, puesto que la empresa puede tener beneficios en la exportación, de esta manera tendrá la ventaja de venta a países externos.

Ince, Kozanoğlu y Demir (2011), trajeron a colación el modelo competitivo de HeckscherOhlin – 1933, el cual menciona que la ventaja competitiva es cambiante, además que el comercio incrementa gracias al recurso que se tiene el país, este recurso por lo general es la mano de obra, la cual ayuda en el incremento de la demanda de los servicios, generando la comercialización del producto, lo que otorga al país la oportunidad de mayor desarrollo en la tecnología. (Pérez y Bojórquez, 2019)

#### *El modelo de las cinco fuerzas*

Según Porter, citado por Then, Pimente, Olivero, Soto, Luna, et al., (2014) para obtener un lugar en el mercado no es suficiente la competencia con los que se

enuencran en su mismo rubro, si no es la competencia con la industria en general, ya que intervienen los aspectos económicos que se encuentran ya establecidos; en esta competencia industrializada intervienen cinco fuerzas básicas, las cuales son:

- Amenazas de entrada: al haber nuevas empresas, existen nuevos competidores, los cuales por lo general tienen nuevas capacidades. Esta amenaza dependerá de la reacción que tengan los competidores, ya que se crearán barreras dentro de la industria; las barreras de mayor importancia son, económicas, capital, costos, accesos, políticas y requerimientos.
- Poder de los proveedores: estos pueden generar que los precios se incrementen y que la calidad del producto disminuya, ello debido al poder que ejercer en las empresas.
- Poder de los compradores: los consumidores por lo general suelen tener mayor preferencia por lo productos que no sean diferenciados y por los que no sean caros, ya que lo relacionan con sus ingresos, estos consumidores pueden ser las personas en general, empresas industriales, o empresas comerciales.
- Productos sustitutos: son aquellos que generan la disminución de los precios, limitando de esta manera las ganancias.
- Competidores existentes: quienes deben de utilizar diversas estrategias para que su producto tenga mayor relevancia, para ello utilizan la venta de su producto con publicidades, reacomodación de sus precios, entre otros, esto por lo general ocurre por la cantidad de competidores, por el crecimiento de la industria, empresas antiguas o nuevas que utilizan estrategias personalizadas. (Olivares et al., 2019)

### **1.3 Justificación de la investigación**

Este estudio pretende conocer si existe o no relación entre las variables de estudio (gestión de talento humano (GTH) y competitividad organizacional) y de esta manera conocer si la competitividad de una organización puede influir positiva o negativamente sobre el talento humano.

De manera teórica, la importancia de la competitividad empresarial es garantizar la supervivencia de la empresa, lo cual será de importancia para lograr el éxito de

esta. De manera práctica, el factor humano es de relevancia dentro del éxito organizacional, ya que debe de estar impulsado por la permanencia y transformación de la organización dentro del mercado, ello asegurando el aspecto físico y mental de los propios trabajadores, puesto que son ellos los que garantizan el incremento de la producción, siempre y cuando se encuentren comprometidos con la empresa. De manera metodológica, se observa que en el ámbito sanitario muy pocos establecimientos aplican prácticas de gestión de talento humano, asimismo muy pocos investigadores han recaído en la evaluación de este tema menos aun relacionándolo con el nivel de competitividad de un servicio o establecimiento de salud.

Frente a ello, la ejecución de este estudio brindará un aporte científico novedoso, por lo que adquiere mayor relevancia y se justifica en el hecho que la GTH representa el desarrollo de diversos procesos que son dependientes uno del otro, con la finalidad de formular y crear estrategias que permitan tener lineamientos que sean de interés motivacional, personal, desarrollo y crecimiento profesional, de esta forma se puede obtener un ambiente agradable y favorable donde el profesional de salud se convierta en un líder exitoso, teniendo con ello una mejor calidad de atención, generando así un aporte social.

#### **1.4 Problema**

##### **Problema General**

¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la competitividad organizacional en el servicio de alergia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, Lima agosto 2019?

##### **Problemas Específicos**

- ¿Cuál es la relación entre el desarrollo del trabajador y el nivel de competitividad organizacional en el servicio de alergia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, Lima agosto 2019?

- ¿Cuál es la relación entre el ambiente y seguridad laboral y el nivel de competitividad organizacional en el servicio de alergia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, Lima agosto 2019?
- ¿Cuál es la relación entre el cargo del trabajador y el nivel de competitividad organizacional en el servicio de alergia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, Lima agosto 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la supervisión del trabajador y el nivel de competitividad organizacional en el servicio de alergia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”, Lima agosto 2019?

### 1.5 Conceptualización y operacionalización de las variables

**Gestión del talento humano:** agrupación de políticas que son necesarias dentro de una empresa para dirigir de manera correcta al recurso humano.

Variable	Definición conceptual	Definición operativa				
		Dimensiones	Ítems	Tipo	Escala	Valor
<b>Variable Independiente</b> Gestión de talento humanos	Se refiere a la incorporación, y colocación y recompensa del personal	Cargo del trabajador	1, 2, 3, 4, 5, 6	Cualitativa	Ordinal	Inadecuada Regular Adecuada
	Se refiere a la capacitación continua del personal	Desarrollo del trabajador	7, 8, 9, 10, 11			
	Se refiere al clima laboral adecuado y protección del personal	Ambiente y seguridad laboral	12, 13, 14, 15, 16, 17			
	Se refiere al registro y control del personal	Supervisión del trabajador	18, 19, 20			

**Competitividad organizacional:** medidas que utiliza una organización para la producción de sus bienes y servicios que van a ofertar, con la finalidad de incrementar y mantener su rentabilidad.

Variables	Definición conceptual	Definición operativa				
		Dimensiones	Ítems	Tipo	Escala	Valor
<b>Variable Dependiente</b> Competitividad organizacional	Se refiere a los objetivos, propósitos y metas del servicio	Planeación estratégica	1, 2, 3, 4 y 5	Cualitativa	Nominal	Alto Medio Bajo
	Se refiere a la adquisición de materiales y equipos del servicio	Aprovisionamiento	6, 7, 8 y 9			
	Se refiere a cumplir con los estándares de calidad del servicio	Aseguramiento de la calidad	10, 11 y 12			
	Se refiere a la promoción y oferta del servicio	Comercialización	13, 14, 15, 16 y 17			
	Se refiere al cuidado del medio ambiente por el servicio	Gestión ambiental	18, 19 y 20			
	Se refiere al manejo y archivo de la información de las atenciones brindadas por el servicio	Sistemas de información	21, 22, 23 y 24			

## 1.6 Hipótesis

La gestión del talento humano tiene una relación directa con la competitividad organizacional del personal del servicio de alergia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”.

Hipótesis de investigación (Hi): Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la competitividad organizacional en el servicio de alergia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz” 2019.

Hipótesis nula (Ho): No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la competitividad organizacional en el servicio de alergia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz” 2019.

## 1.7 Objetivos

### 1.7.1 General:

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la competitividad organizacional en el servicio de alergia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz” 2019.

#### **1.7.2 Específicos:**

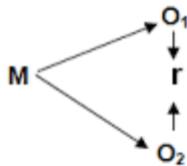
- Determinar la relación entre el cargo del trabajador y el nivel de competitividad organizacional en el servicio de alergia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz” 2019.
- Determinar la relación entre el desarrollo del trabajador y el nivel de competitividad organizacional en el servicio de alergia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz” 2019.
- Determinar la relación entre el ambiente y seguridad laboral y el nivel de competitividad organizacional en el servicio de alergia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz” 2019.
- Determinar la relación entre la supervisión del trabajador y el nivel de competitividad organizacional en el servicio de alergia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz” 2019

## II. Metodología del Trabajo

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo: Observacional, correlacional y corte transversal con el propósito de describirlas y caracterizarlas. Buscando realizar un análisis inferencial entre las variable dependiente e independiente.

Diseño de investigación: Representación gráfica del método descriptivo correlacional.



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la variable independiente: Gestión del talento humano

O<sub>2</sub> = Observación de la variable dependiente: Competitividad Organizacional

r = Coeficiente de correlación entre las variables

### 2.2 Población y muestra

**Población:** Estuvo conformada por las 8 personas que conforman el personal de salud que se encuentran laborando en el servicio de alergia del Hospital Nacional PNP “Luis N. Sáenz”.

**Muestra:** Se trabajó con el 100% de la población.

**Tipo de muestreo:** No probabilístico intencionado. No Probabilístico porque respondió al interés e intencionalidad del investigador. Intencionado referido al procedimiento mediante el cual el investigador eligió premeditadamente los puntos de muestreo que respondieron al interés de su investigación.

**Criterios de inclusión:**

Todos los usuarios internos del servicio de alergia del Hospital PNP “Luis N. Sáenz” durante el año 2019.

### 2.3 Técnicas e instrumentos de investigación

**Técnica:** La encuesta.

**Instrumento:** El cuestionario, el mismo fue autoadministrado.

Para esta investigación se utilizaron 2 cuestionarios, los cuales fueron construidos basándose en la información bibliográfica, en el caso de la competitividad organizacional su elaboración está basado en el artículo de Mora, Vera y Melgarejo (2015).

#### *Cuestionario para medir la gestión del talento humano*

Constó de 20 preguntas medidas en escala Likert (5=“Totalmente de acuerdo”, 4=“De acuerdo”, 3=“Indiferente”, 2=“En desacuerdo”, 1=“Totalmente en desacuerdo”). A su vez estuvo compuesto por cuatro componentes o dimensiones: Cargo del trabajador, Desarrollo del trabajador, Ambiente y seguridad laboral y Supervisión del trabajador.

La suma de puntajes permitió categorizar las variables y sus dimensiones en 3 niveles teniendo en cuenta los percentiles:

- Adecuado (mayor P80 o puntajes 81 a 100)
- Regular (P50 a P80 o puntaje 50 a 80)
- Inadecuado (menor P50 o puntaje 20 a 49)

Y sus dimensiones, de la siguiente manera:

Dimensión 1: Cargo del trabajador

- Adecuado (mayor P80 o puntajes 25 a 30)
- Regular (P50 a P80 o puntaje 15 a 24)
- Inadecuado (menor P50 o puntaje 6 a 14)

Dimensión 2: Desarrollo del trabajador

- Adecuado (mayor P80 o puntajes 21 a 25)
- Regular (P50 a P80 o puntaje 13 a 20)
- Inadecuado (menor P50 o puntaje 5 a 12)

### Dimensión 3: Ambiente y seguridad laboral

- Adecuado (mayor P80 o puntajes 25 a 30)
- Regular (P50 a P80 o puntaje 15 a 24)
- Inadecuado (menor P50 o puntaje 6 a 14)

### Dimensión 4: Supervisión del trabajador

- Adecuado (mayor P80 o puntajes 13 a 15)
- Regular (P50 a P80 o puntaje 8 a 12)
- Inadecuado (menor P50 o puntaje 3 a 7)

### *Cuestionario para medir la competitividad organizacional*

Constó de 24 preguntas medidas en escala Likert (5=“Totalmente de acuerdo”, 4=“De acuerdo”, 3=“Indiferente”, 2=“En desacuerdo”, 1=“Totalmente en desacuerdo”). A su vez estuvo compuesto por seis componentes o dimensiones: Planeación estratégica, Aprovisionamiento, Aseguramiento de la calidad, Comercialización y Gestión ambiental.

La suma de puntajes permitió categorizar las variables y sus dimensiones en 3 niveles teniendo en cuenta los percentiles. La variable competitividad organizacional fue categorizada en 3 niveles de la siguiente manera:

- Alta (mayor P80 o puntajes 97 a 120)
- Media (P50 a P80 o puntaje 60 a 96)
- Baja (menor P50 o puntaje 20 a 59)

Y sus dimensiones, de la siguiente manera:

### Dimensión 1: Planeación estratégica

- Adecuado (mayor P80 o puntajes 21 a 25)
- Regular (P50 a P80 o puntaje 13 a 20)
- Inadecuado (menor P50 o puntaje 5 a 12)

### Dimensión 2: Aprovisionamiento

- Adecuado (mayor P80 o puntajes 17 a 20)

- Regular (P50 a P80 o puntaje 10 a 16)
- Inadecuado (menor P50 o puntaje 4 a 9)

#### Dimensión 3: Aseguramiento de la calidad

- Adecuado (mayor P80 o puntajes 13 a 15)
- Regular (P50 a P80 o puntaje 8 a 12)
- Inadecuado (menor P50 o puntaje 3 a 7)

#### Dimensión 4: Comercialización

- Adecuado (mayor P80 o puntajes 21 a 25)
- Regular (P50 a P80 o puntaje 13 a 20)
- Inadecuado (menor P50 o puntaje 5 a 12)

#### Dimensión 5: Gestión ambiental

- Adecuado (mayor P80 o puntajes 13 a 15)
- Regular (P50 a P80 o puntaje 8 a 12)
- Inadecuado (menor P50 o puntaje 3 a 7)

#### Dimensión 6: Supervisión del trabajador

- Adecuado (mayor P80 o puntajes 17 a 20)
- Regular (P50 a P80 o puntaje 10 a 16)
- Inadecuado (menor P50 o puntaje 4 a 9)

### **Validez y Confiabilidad del instrumento**

#### Validez

La evaluación de la validez del instrumento que mide la Gestión de Talento Humano y la Competitividad Organizacional fue mediante el juicio de expertos, mediante el grado de concordancia de las respuestas de los jueces utilizando la Prueba Binomial con un nivel de significancia del 5%, se consideró significativo un valor  $p < 0.05$ . (Anexo 5)

#### Confiabilidad

Para la evaluación de la confiabilidad del instrumento que mide la Gestión de Talento Humano y la Competitividad Organizacional se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach dado las preguntas son medidas en escala Likert. Los valores

resultaron 0.709 y 0.892, respectivamente, ambos superiores a 0.70, lo que indican que los instrumentos fueron confiables para su aplicación. (Anexo 6)

## **2.4 Procesamiento y análisis de la información**

### **Procesamiento**

Tras la aplicación de los cuestionarios, los datos recopilados fueron vaciados al programa SPSS 25 en español, se creó la base de datos teniendo en cuenta la operacionalización de variables. Mediante dichas técnicas se corrigieron errores de digitación, omisión de respuesta, inconsistencia de datos u otros problemas, de manera que se tuviera una base propicia para su posterior análisis.

### **Análisis descriptivo**

Las variables cualitativas del estudio fueron expresadas mediante sus frecuencias absolutas y relativas (%). En cambio, las variables cuantitativas fueron expresadas mediante medidas de tendencia central (media) y de dispersión (desviación estándar).

### **Análisis inferencial**

Para determinar la relación entre la gestión del talento humano y la competitividad organizacional se calculó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, dado que ambas variables son de tipo cualitativas ordinales (o jerárquicas). Se consideró un nivel de significancia del 5%.

De acuerdo a Cabrera (2009), el grado de correlación entre las variables se determina como se indica a continuación:

<b>Rango de Rho</b>	<b>Significado</b>
0 - 0.25	Escasa o nula
0.25 - 0.50	Débil
0.51 - 0.75	Entre moderada y fuerte
0.76 - 1.00	Entre fuerte y perfecta

Los resultados serán mostrados mediante tablas de contingencia y estos apoyados por gráficos de barras y gráficos de dispersión para una mejor apreciación.

### III. Resultados

**Tabla 1.**

**Características generales del personal que labora en el servicio de Alergia**

<b>Características generales</b>	<b>□ ± DS (Mín. - Máx.)</b>	
<b>Edad</b>	<b>43.3 ± 5.3 (35 - 51)</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>
< 40 años	2	25.0
≥ 40 años	6	75.0
<b>Sexo</b>		
Masculino	4	50.0
Femenino	4	50.0
<b>Puesto laboral</b>		
Médico asistente	3	37.5
Médico residente	0	0.00
Administrativo	5	62.5
<b>Tiempo laboral en años</b>		
Menos de 20 años	2	25.0
Más de 20 años	6	75.0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Servicio de Alergia e Inmunología del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz", 2019

En la tabla 1 se puede observar que la edad media del personal fue de  $43.3 \pm 5.3$  años, con un rango entre los 35 y 51 años. La mayor proporción del personal se encontró en el grupo etario  $\geq 40$  años con 75%, fueron tantos varones como mujeres (50% c/u), el 62.5% son Administrativos y el 75% tiene más de 20 años trabajando en el área.

**Tabla 1.**

**Gestión del talento humano percibido por el personal que labora en el servicio de Alergia**

<b>Gestión del talento humano</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Inadecuado	0	0.0
Regular	7	87.5
Adecuado	1	12.5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Servicio de Alergia e Inmunología del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz", 2019

La tabla 2 muestra que la Gestión del Talento Humano fue regular para el 87.5% del personal y adecuado para el 12.5%.

**Tabla 2.**

**Dimensiones de la Gestión de talento humano percibido por el personal que labora en el servicio de Alergia**

<b>Dimensiones de la Gestión del talento humano</b>	<b>Inadecuado</b>		<b>Regular</b>		<b>Adecuado</b>		<b>Total</b>
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	
Cargo del trabajador	0	0.0	8	100.0	0	0.0	8
Desarrollo del trabajador	0	0.0	8	100.0	0	0.0	8
Ambiente y seguridad laboral	0	0.0	6	75.0	2	25.0	8
Supervisión del trabajador	2	25.0	5	62.5	1	12.5	8

Fuente: Servicio de Alergia e Inmunología del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz", 2019

En la tabla 3, las dimensiones Cargo y Desarrollo del trabajador fueron calificadas como regular por el 100% del personal; la dimensión Ambiente y seguridad laboral fue calificada como regular y adecuada por el 75% y 25% del personal, respectivamente; la dimensión Supervisión del trabajador fue calificada como inadecuada, regular y adecuada por el 25%, 62.5% y 12.5% del personal, respectivamente.

**Tabla 4.**

**Competitividad organizacional percibida por el personal que labora en el servicio de Alergia**

<b>Competitividad organizacional</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Baja	0	0.0
Media	7	87.5
Alta	1	12.5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Servicio de Alergia e Inmunología del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz", 2019

En la tabla 4, la Calidad de la Competitividad organizacional presenta un nivel medio para el 87.5% del personal y alto para el 12.5%.

**Tabla 3.**

**Dimensiones de la Competitividad organizacional según el personal que labora en el servicio de Alergia**

<b>Dimensiones de la Competitividad organizacional</b>	<b>Bajo</b>		<b>Medio</b>		<b>Alto</b>		<b>Total</b>
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	
Planeación estratégica	1	12.5	5	62.5	2	25.0	8
Aprovisionamiento	2	25.0	6	75.0	0	0.0	8
Aseguramiento de la calidad	1	12.5	5	62.5	2	25.0	8
Comercialización	0	0.0	7	87.5	1	12.5	8
Gestión ambiental	2	25.0	6	75.0	0	0.0	8
Supervisión del trabajador	0	0.0	7	87.5	1	12.5	8

Fuente: Servicio de Alergia e Inmunología del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz", 2019

En la tabla 5, la mayoría del personal considera que todas las dimensiones de la Competitividad organizacional presentan un nivel medio, además un 25% considera que la Planificación estratégica y el Aseguramiento de la calidad tienen un nivel alto, así también otro 25% considera que las dimensiones Aprovisionamiento y Gestión ambiental tienen un nivel bajo.

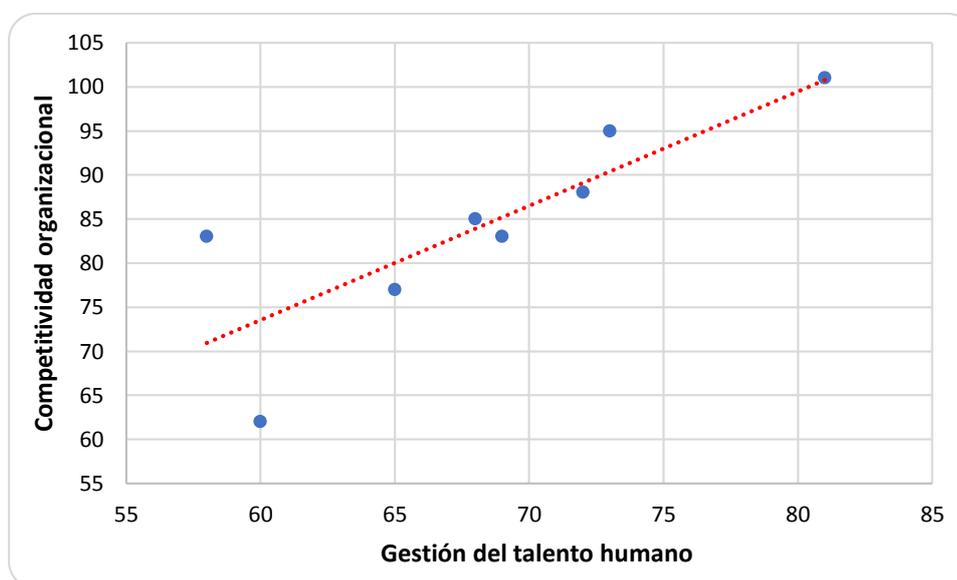
**Tabla 6.**

**Relación entre la gestión del talento humano y la competitividad organizacional en el servicio de Alergia**

Gestión del talento humano	Competitividad organizacional				p*	Rho
	Media		Alta			
	N	%	N	%		
Regular	7	100.0	0	0.0	<b>0.006</b>	<b>0.862</b>
Adecuado	0	0.0	1	100.0		
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>		

\* Análisis de correlación de Spearman (realizado con los puntajes)

En la tabla 6, se evidencia la existencia de relación significativa directa y fuerte entre la gestión del talento humano y la competitividad organizacional ( $p=0.006$ ,  $Rho=0.862$ ). En el gráfico 1, a mayor gestión del talento humano mayor competitividad organizacional.



Fuente: Servicio de Alergia e Inmunología del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz", 2019

**Gráfico 1. Relación entre la gestión del talento humano y la competitividad organizacional en el servicio de Alergia**

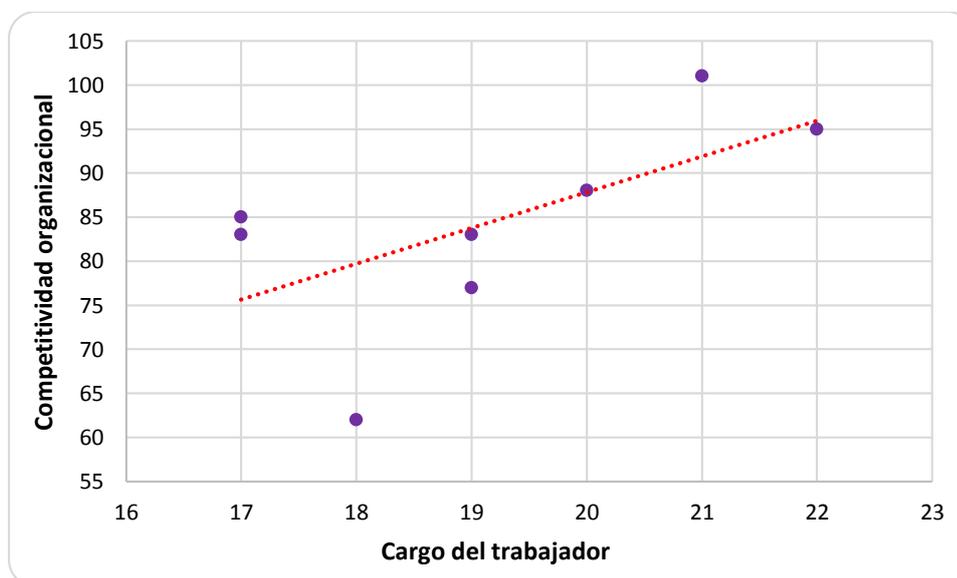
**Tabla 7.**

**Relación entre el cargo del trabajador y el nivel de competitividad organizacional en el servicio de Alergia**

Cargo del trabajador	Competitividad organizacional				p*	Rho
	Media		Alta			
	N	%	N	%		
Regular	7	100.0	1	100.0	0.086	0.642
Adecuado	0	0.0	0	0.0		
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>		

\* Análisis de correlación de Spearman (realizado con los puntajes)

En la tabla 7, se evidencia que no existe relación significativa entre el cargo del trabajador y el nivel de competitividad organizacional ( $p=0.086$ ,  $Rho=0.642$ ). Sin embargo, como se puede apreciar en el gráfico 2, a mayor cargo del trabajador mayor nivel de competitividad organizacional.



Fuente: Servicio de Alergia e Inmunología del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz", 2019

**Gráfico 2. Relación entre el cargo del trabajador y el nivel de competitividad organizacional en el servicio de Alergia**

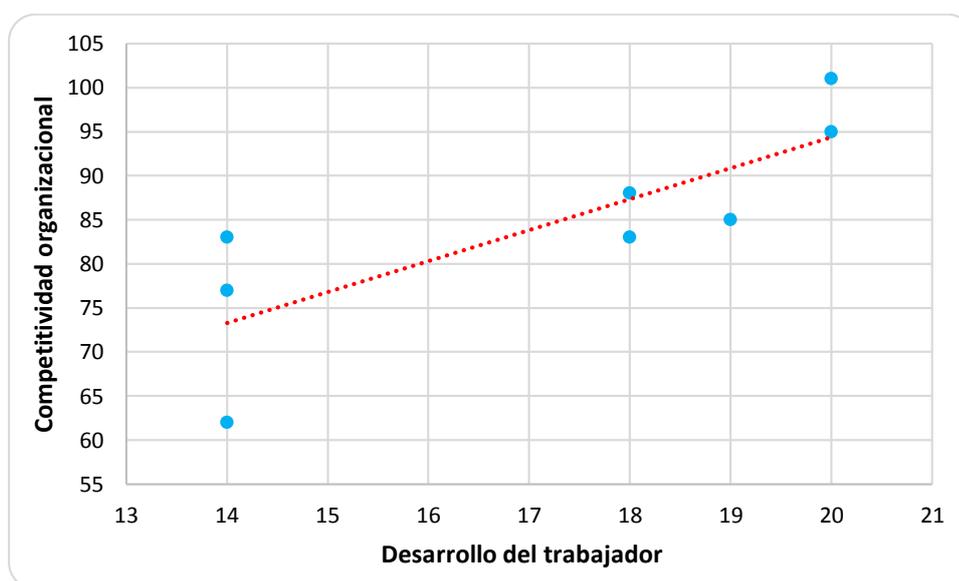
**Tabla 8.**

**Relación entre el desarrollo del trabajador y el nivel de competitividad organizacional en el servicio de Alergia**

Desarrollo del trabajador	Competitividad organizacional				p*	Rho
	Media		Alta			
	N	%	N	%		
Regular	7	100.0	1	100.0	<b>0.002</b>	<b>0.901</b>
Adecuado	0	0.0	0	0.0		
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>		

\* Análisis de correlación de Spearman (realizado con los puntajes)

La tabla 8 muestra la existencia de relación significativa directa y fuerte entre el desarrollo del trabajador y el nivel de competitividad organizacional ( $p=0.002$ ,  $Rho=0.901$ ). Como se puede apreciar en el gráfico 3, a mayor desarrollo del trabajador mayor nivel de competitividad organizacional.



Fuente: Servicio de Alergia e Inmunología del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz", 2019

**Gráfico 3. Relación entre el desarrollo del trabajador y el nivel de competitividad organizacional en el servicio de Alergia**

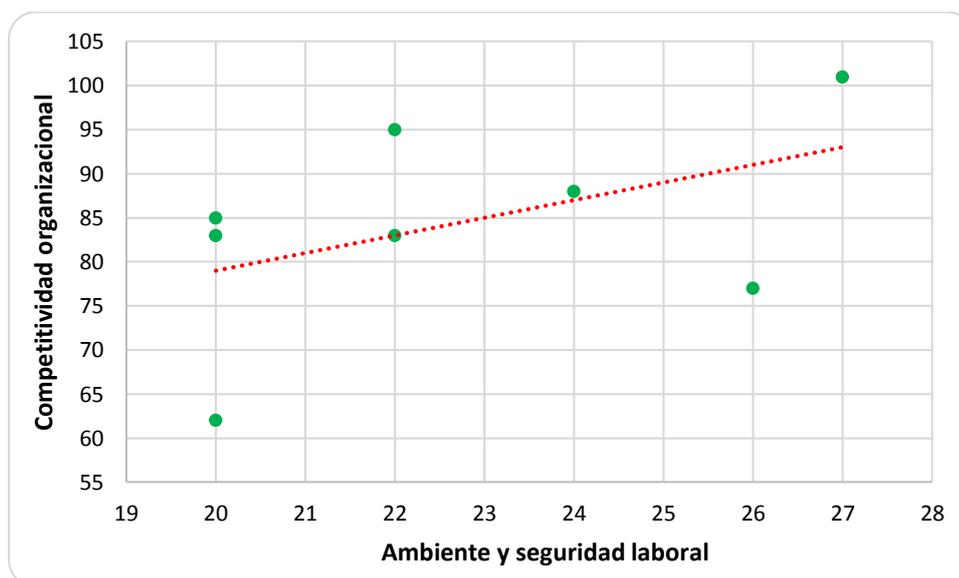
**Tabla 9.**

**Relación entre el ambiente y seguridad laboral y el nivel de competitividad organizacional en el servicio de Alergia**

Ambiente y seguridad laboral	Competitividad organizacional				p*	Rho
	Media		Alta			
	N	%	N	%		
Regular	6	85.7	0	0.0	0.262	0.451
Adecuado	1	14.3	1	100.0		
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>		

\* Análisis de correlación de Spearman (realizado con los puntajes)

La tabla 9 muestra que no existe relación significativa entre el ambiente y seguridad laboral y el nivel de competitividad organizacional ( $p=0.262$ ,  $Rho=0.451$ ). Sin embargo, como se puede apreciar en el gráfico 4, a mejor ambiente y seguridad laboral mayor nivel de competitividad organizacional.



Fuente: Servicio de Alergia e Inmunología del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz", 2019

**Gráfico 4. Relación entre el ambiente y seguridad laboral y el nivel de competitividad organizacional en el servicio de Alergia**

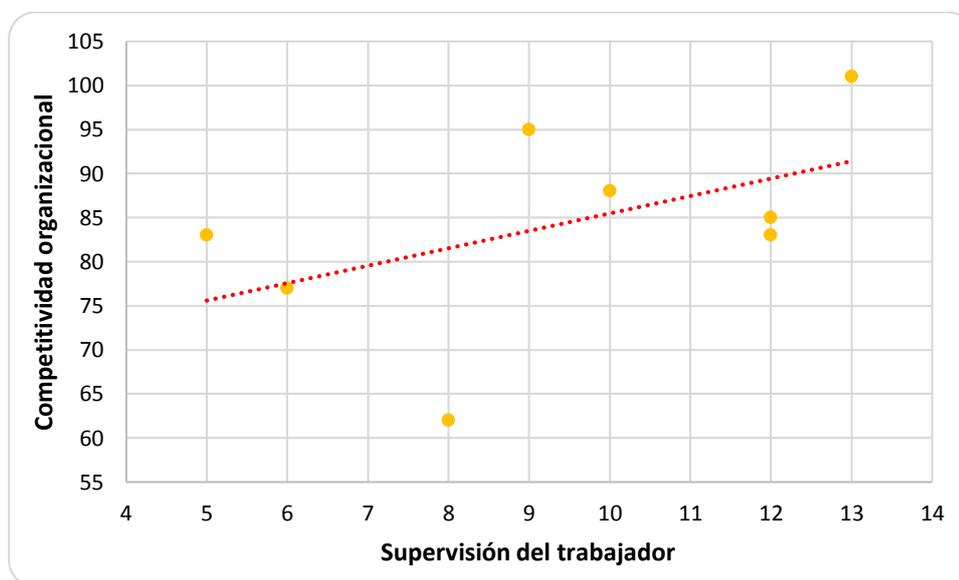
**Tabla 10.**

**Relación entre la supervisión del trabajador y el nivel de competitividad organizacional en el servicio de Alergia**

Supervisión del trabajador	Competitividad organizacional				p*	Rho
	Media		Alta			
	N	%	N	%		
Inadecuado	2	28.6	0	0.0	0.101	0.620
Regular	5	71.4	0	0.0		
Adecuado	0	0.0	1	100.0		
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>		

\* Análisis de correlación de Spearman (realizado con los puntajes)

La tabla 10 muestra que no existe relación significativa entre la supervisión del trabajador y el nivel de competitividad organizacional ( $p=0.101$ ,  $Rho=0.620$ ). Sin embargo, como se puede apreciar en el gráfico 5, a mayor supervisión del trabajador mayor nivel de competitividad organizacional.



Fuente: Servicio de Alergia e Inmunología del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz", 2019

**Gráfico 5. Relación entre la supervisión del trabajador y el nivel de competitividad organizacional en el servicio de Alergia**

#### **IV. Análisis y discusión**

Dentro de las características generales del personal que participó en el estudio se pudo identificar que la edad promedio del personal analizado fue de 43.3 años de edad, habiendo predominancia de aquellos que tienen más de 40 años de edad, cuyo puesto laboral es administrativo y quienes llevan laborando más de 20 años en la institución de estudio.

En el estudio realizado por Guaneche (2016), los gerentes y jefes de una cooperativa ecuatoriana por lo general laboraban más de 10 años en la empresa, mientras que en el estudio de Restrepo y Arias (2015) los trabajadores de la empresa bananera en evaluación eran por lo general varones, cuyas edades comprendían entre 36 a 50 años y con un tiempo laboral en la empresa entre 1 a 10 años. Por lo general las características de la población en estudio no son contrastadas, puesto que cada investigación considera criterios de selección específicos para seleccionar su muestra de análisis, pero por razón pedagógica se ha realizado en esta oportunidad.

De manera descriptiva, se pudo evidenciar que, la gestión del talento humano (GTH) global percibido por los profesionales que laboran en el servicio de alergia del hospital en estudio era regular, y referente a sus dimensiones se halló que “cargo del trabajador” y “desarrollo del trabajador” fueron considerados por todos los trabajadores como regular, mientras que “ambiente y seguridad laboral” y “supervisión del trabajador” fueron considerados como regulares por más de la mitad de los trabajadores.

Al respecto, Restrepo y Arias (2015), al evaluar la GTH en empresas agropecuarias en Colombia, pudieron demostrar que casi la mitad de los trabajadores manifestaron que la gestión humana no era estratégica, pero que el “desarrollo personal”, “higiene y seguridad” tenían respuestas similares positivas entre los trabajadores. Por otro lado, Guaneche (2016), evidenció que los gerentes y jefes de una cooperativa de la ciudad de Machala manifestaron que el talento

humano era considerado como un factor primordial, considerando a la comunicación como la mejor opción para mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores, luego la mayoría de los encuestados manifestaron que tuvieron en algún momento inconvenientes en el ambiente laboral, además que casi siempre tenían programas de capacitación.

Y Pardo y Díaz (2014), al realizar su estudio en líderes de gestión humana de diversas empresas colombianas, pudieron demostrar que al ejecutar los programas de desarrollo de competencias dirigidos a los trabajadores, en más del 50% de las empresas los resultados fueron favorables, debido a que el rendimiento de los colaboradores mejoró notablemente. Luego de realizar la contrastación de la información, se puede evidenciar que las dimensiones analizadas en cada uno de los estudios son diferentes, lo que limita de alguna manera, realizar aun correcta comparación, pero también se puede identificar que en algo guardan relación, puesto que coinciden que el TH es la pieza fundamental en toda organización, para el incremento de productividad y la sostenibilidad de la empresa.

De igual manera al evaluar la competitividad organizacional, se halló casi todos los trabajadores percibían un nivel medio, así como en todas sus dimensiones, siendo las más representativas “comercialización” y “supervisión del trabajador”, ya que casi la totalidad de los trabajadores las percibían en un nivel medio.

Al respecto Muñoz y Valencia (2018) en su estudio realizado en la empresa Incalpaca, evidenció que la totalidad de los trabajadores manifestaban que la competitividad de la empresa era favorable, considerando a la innovación como su característica más importante, así como el liderazgo y la innovación como la etapa más alta de la competitividad, siendo los factores internos de mayor relevancia la calidad y la innovación, y los factores externos la inversión económica. Ello nos evidencia que la percepción del personal interno de toda organización es de vital importancia, puesto que, al identificar las fortalezas de la empresa, el recurso humano se sentirá motivado para la realización de sus

actividades, lo cual generará que este brinde una importante contribución a la productividad de la empresa, posicionándolo de esta manera en el ámbito competitivo ante otras organizaciones de su mismo rubro.

Posteriormente al realizar el análisis bivariado se pudo hallar la existencia de una relación significativa, directa y fuerte entre la GTH y competitividad organizacional.

Restrepo y Arias (2015), si bien no analizaron la relación de las variables en estudio, pudieron identificar que más de la mitad de los trabajadores consideraban que la gestión humana era positiva para los resultados de la empresa. Lo hallado en este estudio y lo identificado en el estudio mencionado demuestran que el TH influye en la competitividad organizacional, lo cual se ve reflejado en la productividad de las empresas, considerándose a los trabajadores como pieza fundamental para el rendimiento y sostenibilidad organizacional.

Finalmente, al relacionar las dimensiones de la GTH con la competitividad, se pudo evidenciar que solo la dimensión “desarrollo del trabajador” se asociaba de manera significativa, directa y fuerte con la competitividad organizacional. Pero si bien las otras dimensiones no se relacionan con la competitividad se puede mencionar que, a mayor “carga del trabajador” mayor nivel de competitividad, así como a mejor “ambiente y seguridad laboral” mayor será el nivel de competitividad organizacional y a “mayor supervisión del trabajador” mayor nivel de competitividad.

Es necesario resaltar, que si bien no se han encontrado estudios nacionales e internacionales que analicen la relaciona de dichas variables, el talento humano siempre va ser considerado como el factor de mayor relevancia para toda empresa, puesto que en base a su desempeño diario, la producción de la empresa incrementará o disminuirá, por ende, su capacitación, reconocimiento, incentivo, entre otros, siempre son de relevancia, puesto que los resultados se evidenciarán

en la competitividad que la empresa tenga dentro del mercado, considerando que ello también aplica a las diversas instituciones sanitarias, puesto que los profesionales de salud en general brindan un servicio directo a los usuarios externos (pacientes y familiares), y ellos requieren de los medios (recursos materiales, institucionales, entre otros) necesarios para que dicha atención sea óptima y de calidad.

## **V. Conclusiones y recomendaciones**

### **5.1 Conclusiones**

- Existió relación significativa directa y fuerte entre la gestión del talento humano y la competitividad organizacional, donde a mejor gestión del talento humano mayor competitividad organizacional.
- No existió relación significativa entre el cargo del trabajador y el nivel de competitividad organizacional; sin embargo, a mayor cargo del trabajador sería mayor nivel de competitividad organizacional.
- Existió relación significativa directa y fuerte entre el desarrollo del trabajador y el nivel de competitividad organizacional, donde a mayor desarrollo del trabajador mayor nivel de competitividad organizacional.
- No existió relación significativa entre el ambiente y seguridad laboral y el nivel de competitividad organizacional; sin embargo, a mejor ambiente y seguridad laboral sería mayor nivel de competitividad organizacional.
- No existió relación significativa entre la supervisión del trabajador y el nivel de competitividad organizacional; sin embargo, a mayor supervisión del trabajador sería mayor nivel de competitividad organizacional.

## 5.2 Recomendaciones

- Los resultados evidencian que el talento humano es de gran relevancia dentro de una empresa, lo que motiva a que estos resultados se socialicen con las autoridades competentes para plantear estrategias de GTH en todos los servicios del nosocomio en estudio, con la finalidad de mejorar la competitividad de dicha organización en general.
- Mantener o aumentar la realización de capacitaciones dirigidas a todos los trabajadores del servicio de alergia de la institución sanitaria en estudio, independientemente del cargo que puedan tener, puesto que su desempeño se verá reflejado en su productividad, con la finalidad de mejorar las capacidades humanas y se vean reflejas en sus actividades diarias.
- Brindar todas las herramientas que sean necesarias y de utilidad para el ejercicio de las labores profesionales a los trabajadores del servicio de alergia, con el propósito de que se desempeñen con eficiencia y eficacia en su lugar de trabajo, logrando de esta manera una mayor competencia laboral.
- Verificar que las instalaciones donde laboran los profesionales del servicio de alergia se encuentren en condiciones adecuadas para brindarles la seguridad necesaria al momento de realizar las atenciones a los pacientes en turno.
- Fomentar la realización y ejecución de estudios donde analicen ambas variables y su posible relación, utilizando de ser posible, el mismo diseño metodológico para obtener información relevante, no solo para el ámbito institucional si no también local y regional, y de esta manera conocer la realidad nacional referente al tema.

## VI. Referencias Bibliográficas

- Buendía, E. (2013). **El papel de la ventaja competitiva en el desarrollo económico de los países**. Análisis económico. XXVIII (69): 55-78
- Cantillo, E., Dazam, J. (2011). **Influencia de la cultura organizacional en la competitividad de las empresas**. Escenarios; 9(1):18-23
- Casas, D. (2015). **La calidad del talento humano en las PYME como elemento diferenciador de competitividad**. (Proyecto de grado) Universidad Militar Nueva Granada. Colombia.
- Castañeda, V., Iglesias-Navas, M., Rosero, K. (2018). **La gestión del talento humano y su relación con la innovación en las pymes de la industria de alimentos en Barranquilla-Colombia**. Espacios. 2018; 39 (6): 3-19
- Chávez, N. (2011). **Contribución a la competitividad de una empresa con herramientas estratégicas: Método ABC y el personal de la organización**. Pensamiento&gestión, 31. Universidad del Norte. 2011: 73-82
- Chiavenato, I. (2012). **Gestión del talento humano**. McGrawHill.
- Deloitte (2018). **Gestión de RRHH en América Latina. Compensaciones salariales, perfiles y retos del área en la Región**. Consulting. Abril 2018.
- Gonzales, A., Tapia, N. (2016) **Gestión del talento humano: herramienta clave para el desarrollo organizacional** (estudio en las empresas comercializadoras de electrodomésticos). Rev Observatorio de la Economía Latinoamericana: 1-11
- Gualdron, W. (2016). **Análisis de la gestión del talento humano como ventaja competitiva sostenible en una organización**. (Tesis de grado) Universidad Militar Nueva Granada. Colombia.
- Guanuche, M. (2016). **El talento humano como eje para el desarrollo organizacional de la cooperativa 16 de junio de la ciudad de Machala**. (Tesis de titulación) Unidad Académica de Ciencias Empresariales. Ecuador.
- Jiménez, D., Rendón, H. (2012). **Determinantes y efectos de inversión extranjera directa: revisión de literatura**. Ens. Econ. 22(41): 109-128

- Knaul, F., Arreola, H., Escandón, P. (2007). **La competitividad, la salud y el sector salud: una nueva vertiente del paradigma de economía y salud**. Gac Méd Méx. 143(2): 93-100
- ManpowerGroup (2012). **Talento y liderazgo**. ManpowerGroupMeCA.
- Mejía, A., Montoya, A. (2010). **Capacitación integral del talento humano por competencias, orientada hacia la innovación tecnológica y el mejoramiento productivo**. Universidad de San Buenaventura Seccional Cali.
- Ministerio de salud y protección social de Colombia (2015). **Observatorio de talento humano en salud**. OTHS Colombia. Guía Metodológica.
- Molina, G., Oquendo, T., Rodríguez, S., et al (2016). **Gestión del talento humano en salud pública. Un análisis en cinco ciudades colombianas, 2014**. Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá. 2016; 15(30): 108-125
- Moreno, F., Godoy, E. (2012). **El talento humano: un capital intangible que otorga valor en las organizaciones**. Daena: International Journal of GoodConscience. 2012; 7(1): 57-67
- Munarriz, E. (2016). **Gestión del talento humano como estrategia para alcanzar el cambio organizacional en las medianas y grandes empresas industriales en el Perú**. (Tesis de maestría) Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú.
- Muñoz, J., y Valencia, G. (2018). **Repercusión del compromiso organizacional de los colaboradores en la competitividad de la empresa Incalpaca TPX S.A, Arequipa, 2017**. (Tesis de pre grado). Arequipa, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa
- Olivares, A., Castro, E., Peralta, P., et al (2019). **Competitividad Organizacional: Estudio de factores**. Qartuppi. México D.F.
- Palmieri, F. (2019). **Repensando las teorías del comercio internacional**. Cámara de exportadores de la República de Argentina.
- Pardo, L. (2013). **Gestión del talento humano**. Revista arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales A.C. Ririg; 4(1): 60-71
- Pardo, C., Díaz, O. (2014). **Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C**. Suma Neg. 2014; 5(11): 39-48.

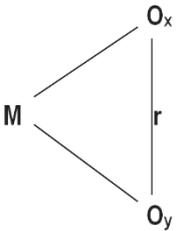
- Pardo, C., Porras, J. (2011). **La gestión del talento humano ante el desafío de organizaciones competitivas**. Gest. Soc. 2011; 4(2):167-183
- Pérez, A., Duarte, L., Bojorquez, M., et al (2018). **Nivel de competitividad de una empresa productora de carne de ganado porcino del estado de Yucatán**. VI Congreso Virtual Internacional Transformación e Innovación en las Organizaciones.
- Pérez, A., Bojórquez, M. (2019). **Aplicación del modelo de las 5 fuerzas en el sector porcino en Yucatán**. Original. 25(72): 239-251
- Restrepo, F., Arias, F. (2015). **Las prácticas de gestión del talento humano en empresas agropecuaria del sector bananero en Colombia**. Journal of agriculture and animal sciences. 4(2): 20-32
- Sánchez, Z. (2016). **La gestión del talento humano y su incidencia en el desarrollo organizacional en almacenes Dewan de la ciudad de Machala**. (Tesis de titulación) Unidad Académica de Ciencias Empresariales. Ecuador.
- Then, L., Pimentel, S., Olivero, P., et al (2014). **Análisis de las fuerzas competitivas de Porter en el sector de promoción de inmobiliaria del gran Santo Domingo**. Ciencia y Sociedad. 39(3): 441-476
- Torres, Z. (2014). **Teoría general de la administración**. México. Editorial Patria. Edición 2da.

## VII. Anexos

### Anexo 1: Matriz de consistencia lógica

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p><b>General</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la competitividad organizacional en el servicio de alergia del Hospital PNP “Luis N. Sáenz” 2019?</p>	<p><b>General</b> Determinar la relacione entre la gestión del talento humano y la competitividad organizacional en el servicio de alergia del Hospital PNP “Luis N. Sáenz” 2019.</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación entre el cargo del trabajador y el nivel de competitividad organizacional en el servicio de alergia del Hospital PNP “Luis N. Sáenz” 2019.</li> <li>Determinar la relación entre el desarrollo del trabajador y el nivel de competitividad organizacional en el servicio de alergia del Hospital PNP “Luis N. Sáenz” 2019.</li> <li>Determinar la relación entre el ambiente y seguridad laboral y el nivel de competitividad organizacional en el servicio de alergia del Hospital PNP “Luis N. Sáenz” 2019.</li> <li>Determinar la relación entre la supervisión del trabajador y el nivel de competitividad organizacional en el servicio de alergia del Hospital PNP “Luis N. Sáenz” 2019.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis de investigación (Hi):</b> existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la competitividad organizacional en el servicio de alergia del Hospital PNP “Luis N. Sáenz” 2019.</p> <p><b>Hipótesis nula (Ho):</b> no existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la competitividad organizacional en el servicio de alergia del Hospital PNP “Luis N. Sáenz” 2019.</p>	<b>Variable 1: Gestión de talento humanos</b>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>			
			Cargo del trabajador	1, 2, 3, 4, 5, 6	Inadecuada  Regular  Adecuada			
			Desarrollo del trabajador.	7, 8, 9, 10, 11				
			Ambiente y seguridad laboral	12, 13, 14, 15, 16, 17,				
			Supervisión del trabajador	18, 19, 20				
						<b>Variable 2: Competitividad organizacional</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>			
			Planeación estratégica	1, 2, 3, 4 y 5	Bajo  Medio  Alto			
			Aprovisionamiento	6, 7, 8 y 9				
			Aseguramiento de la calidad	10, 11 y 12				
			Comercialización	13, 14, 15, 16 y 17				
			Gestión ambiental	18, 19 y 20				
			Sistemas de información	21, 22, 23 y 24				

## Anexo 2: Matriz de consistencia metodológica

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>Tipo:</b> Estudio observacional, analítico, prospectivo y transversal.</p> <p><b>Diseño:</b> El diseño del presente estudio es posible de esquematizarse de la siguiente manera:</p>  <p>Donde:  M: Corresponde a la muestra  Ox: Corresponde a la variable gestión del talento humano.  Oy: Corresponde a la variable competitividad organizacional  r: Corresponde a la presunta relación existente entre ambas variables.</p>	<p><b>Población:</b> Todos los usuarios internos del servicio de alergia del Hospital PNP “Luis N. Sáenz” durante el año 2019.</p> <p><b>Tipo de Muestra:</b> Todos los usuarios internos del servicio de alergia del Hospital PNP “Luis N. Sáenz” durante el año 2019, es decir se trata de un censo.</p> <p><b>Tamaño de Muestra:</b> No se calculara ningún tamaño de muestra pues se incluirá a toda la población.</p>	<p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> 2 cuestionarios.</p> <p>El primer instrumento se trata de un cuestionario que mide la gestión de talento humano mediante con un instrumento de 20 ítems, que se distribuyen en 4 dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cargo del trabajador</li> <li>• Desarrollo del trabajador.</li> <li>• Ambiente y seguridad laboral</li> <li>• Supervisión del trabajador</li> </ul> <p>El segundo instrumento es un cuestionario que mide el desempeño organizacional mediante un instrumento de 24 ítems, que se distribuye en las dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación estratégica</li> <li>• Aprovisionamiento</li> <li>• Aseguramiento de la calidad</li> <li>• Comercialización</li> <li>• Gestión ambiental</li> <li>• Sistema de información</li> </ul> <p><b>Confiability:</b> Alfa de Cronbach</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> Servicio de Alergia del Hospital PNP “LNS”</p> <p><b>Tiempo de duración:</b> 30 minutos</p>	<p><b>ENFOQUE CUANTITATIVO:</b></p> <p><b>Estadística descriptiva:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tabla de frecuencias</li> <li>- Tablas de contingencias</li> <li>- Diagrama de barras</li> <li>- Diagrama de dispersión</li> </ul> <p><b>Inferencia:</b> Coeficiente de correlación de Spearman</p>

### Anexo 3: Instrumento de investigación

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nº: \_\_\_\_\_

#### I. Datos generales del encuestado:

Edad: \_\_\_\_\_ años

Sexo: ( ) Masculino ( ) Femenino

Filiación laboral: ( ) Nombrado ( ) Contratado ( ) Otro

Puesto laboral: ( ) Médico asistente ( ) Médico residente

( ) Administrativo, especifique: \_\_\_\_\_

Tiempo laboral: \_\_\_\_\_ años

#### II. Gestión de talento humano

Lea muy bien las preguntas y luego marque con un aspa (“X”) en el recuadro que considere representa mejor su respuesta.

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>Cargo del trabajador</b>					
1. Los puestos están ocupados por personas que permanecen más de un año en la institución.					
2. El número de años que lleva trabajando en este servicio le ha valido para desempeñar cargos de mayor responsabilidad.					
3. Está de acuerdo con la condición laboral que tiene actualmente.					
4. Recibes incentivos o reconocimiento de la labor que realizas.					
5. El salario que percibes es justo.					
6. Se realizan evaluaciones periódicas sobre rendimiento laboral.					
<b>Desarrollo del trabajador</b>					
7. Recibe talleres internos de capacitación para su mejor desempeño laboral.					
8. Su servicio posee un calendario de cursos/seminarios externos establecidas mensual o anualmente					
9. El periodo de rotación permite el aprendizaje práctico de las diferentes áreas de trabajo.					
10. La asesoría/consejería a los trabajadores sobre el desempeño de actividades es continua.					
11. El trabajo realizado es motivador y demanda capacidad constante.					
<b>Ambiente y seguridad laboral</b>					
12. Tienes buena relación con tus compañeros de trabajo.					
13. Tienes buena relación con tus jefes inmediatos.					

14. Tienes buena relación con los pacientes o usuarios a quienes atiende.					
15. En horas de trabajo tiene el tiempo suficiente para ingerir alimentos.					
16. Se realiza evaluación médica anualmente en el servicio en el que labora.					
17. Se siente seguro en el ambiente donde laboral, actualmente.					
<b>Supervisión del trabajador</b>					
18. El servicio donde labora cuenta con registros y controles de personal para: nómina de pagos, administración de vacaciones, aguinaldo, faltas y retrasos, etcétera.					
19. El servicio donde labora cuenta con una base de datos de talentos o competencias disponibles o que se necesitan para el éxito del servicio.					
20. El servicio donde labora ofrece asuntos de interés profesional: como oportunidades de promoción, ofertas de carrera, ofertas de entrenamiento y desarrollo, novedades sobre el servicio, entre otros.					

### III. Competitividad organizacional

Lea muy bien las preguntas y luego marque con un aspa (“X”) en el recuadro que considere representa mejor su respuesta.

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>Planeación estratégica</b>					
1. El servicio cuenta con una estrategia para su funcionamiento escrita y conocida por todos los que laboran en esta área hospitalaria.					
2. Se dan los espacios para que todos participen y/o se involucren en la planificación estratégica.					
3. El servicio tiene definidos objetivos, propósitos y metas cuantificables y medibles en un plazo determinado.					
4. El cumplimiento de objetivos, propósitos y metas poseen responsables debidamente designados.					
5. El personal del servicio se encuentra activamente involucrado en el logro de objetivos de esta área hospitalaria.					
<b>Aprovisionamiento</b>					
6. Existen criterios establecidos para planificar las compras de materiales, insumos y equipos médicos y no médicos.					
7. Existe un sistema de abastecimientos flexible y eficiente que satisface todas las necesidades del Servicio de Alergia e Inmunología					
8. En el servicio existe un adecuado nivel de aprovisionamiento que impide que carencia de materiales, insumos y equipos médicos y no médicos.					
9. Existe una adecuada administración y racionamiento de materiales, insumos y equipos médicos y no médicos en todo el Servicio de Alergia e Inmunología.					

<b>Aseguramiento de la calidad</b>					
10. Percibe que la alta directiva del servicio tiene como se preocupa por impulsar el mejoramiento continuo de la calidad					
11. Considera que los servicios que se brindan en esta área hospitalaria cumplen con los estándares de calidad.					
12. Existen inspecciones periódicas que buscan garantizar un adecuado nivel de calidad en el Servicio de Alergia e Inmunología					
<b>Comercialización</b>					
13. El servicio tiene claro a quienes ha de brindar sus servicios, existiendo para ello un adecuado sistema de triaje.					
14. El servicio dispone de información respecto a otros establecimientos (clínicas, por ejemplo) que brindan servicios médicos en la especialidad de alergia e inmunología.					
15. Constantemente se renuevan los servicios que se ofertan a pacientes en el área de alergia e inmunología.					
16. Se promocionan constantemente los servicios del área de alergia e inmunología.					
17. Se dispone de un catálogo y/o listado de la atención y procedimientos que se ofrecen a los pacientes en el servicio de alergia e inmunología.					
<b>Gestión ambiental</b>					
18. El diseño del servicio de alergia e inmunología tiene en cuenta las regulaciones ambientales para asegurar el bienestar de sus trabajadores (médicos y no médicos).					
19. El servicio de alergia e inmunología cumple estrictamente las normas ambientales y se preocupa por reducir el impacto de sus operaciones.					
20. En el servicio de alergia e inmunología se procura reducir el consumo de energía, agua y/o elementos contaminantes durante la atención de pacientes o actividades administrativas.					
<b>Sistemas de información</b>					
21. El servicio de alergia e inmunología cuenta con un sistema de información que satisface sus requerimientos funcionales, es decir es oportuna y confiable.					
22. En el Servicio de Alergia e Inmunología de almacenan y/o archivan adecuadamente las informaciones obtenidas como producto de las atenciones que se brindan a los pacientes.					
23. Las decisiones que se toman en el Servicio de Alergia e Inmunología se encuentran debidamente sustentadas en las informaciones que se generan durante sus operaciones.					
24. Existe en el servicio procedimientos de contingencia que permitan disponer de copias de respaldo de los archivos más importantes para el normal desempeño del servicio.					

*Gracias por su colaboración.*

## Anexo 4: Consentimiento Informado

### “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL DEL SERVICIO DE ALERGIA. HOSPITAL POLICIAL “LUIS N. SÁENZ” 2019”

**Institución:** Universidad San Pedro  
**Investigador:** RAMÍREZ VIVANCO, Amed Gonzalo

**Propósito del Estudio:**

Lo estamos invitando a participar en un estudio con la finalidad determinar la relación entre la gestión del talento humano y la competitividad organizacional en el servicio de alergia del Hospital PNP “Luis N. Sáenz” 2019.

**Procedimientos:**

Si usted acepta participar en este estudio se le realizará una encuesta donde se indagará su punto de vista respecto a la gestión del talento humano y la competitividad organizacional del servicio de alergia del Hospital PNP “Luis N. Sáenz”.

**Riesgos:**

No se prevén riesgos para su salud derivados de la participación en el estudio, puesto que el recojo de la información se realizará mediante una encuesta auto-administrada, y no se realizarán procedimientos que afecten su integridad física.

**Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos la información mediante códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participen en este estudio.

Si usted decide participar en el estudio, puede decidir no participar o retirarse de éste en cualquier momento sin perjuicio alguno.

**CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo los procedimientos del mismo, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

\_\_\_\_\_  
Participante

\_\_\_\_\_  
Investigador

**Fecha:** \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

## Anexo 5: Validez del instrumento

### Formato Juicio de Experto

Nombres y Apellidos:

---

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Especialidad:

---

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se solicita su opinión sobre el instrumento del proyecto de investigación titulado *“Gestión del talento humano y competitividad organizacional del servicio de alergia. Hospital Policial “Luis N. Sáenz” 2019”*, en el cual se solicita que pueda calificar, marcando con un aspa (X) en la casilla correspondiente, su opinión respecto a cada criterio formulado.

<b>Id</b>	<b>Criterios</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.			
2	El instrumento responde a los objetivos de la investigación.			
3	El instrumento contiene a las variables de estudio.			
4	La estructura del instrumento es adecuada.			
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo de la recolección de datos.			
6	Los ítems son claros y comprensibles.			
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.			
8	Los ítems son pertinentes a las variables de estudio.			
9	Los ítems son suficientes para responder los objetivos del estudio.			
10	Las secciones se relacionan con las variables.			

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento:

---

---

---

---

Firma del Juez Experto

## Anexo 6: Confiabilidad del instrumento

### Coefficiente Alfa de Cronbach

El Coeficiente de alfa de Cronbach sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida. Este coeficiente puede tener valores de 0 a 1, cuando el valor esté más cercano a 1, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. Los niveles de fiabilidad se muestran en la siguiente tabla:

Coeficiente de alfa de Cronbach	Nivel
>0.9	Excelente
>0.8	Bueno
>0.7	Aceptable
>0.6	Cuestionable
>0.5	Pobre
<0.5	Inaceptable

### Confiabilidad del cuestionario sobre Gestión de talento humano

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.71	20

Dado que el coeficiente alfa de Cronbach para las 20 preguntas que evalúan la Gestión de talento humano fue 0.709 se consideró que el instrumento es confiable para su aplicación.

### Confiabilidad del cuestionario sobre Competitividad organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.89	24

Dado que el coeficiente alfa de Cronbach para las 24 preguntas que evalúan la Competitividad organizacional fue 0.892 se consideró que el instrumento es confiable para su aplicación.

**Anexo 7: Estadística complementaria**  
**Respuestas al cuestionario sobre Gestión de talento humano**

Gestión de talento humano	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
<b>Cargo del trabajador</b>											
Los puestos están ocupados por personas que permanecen más de un año en la institución.	2	25.0	0	0.0	0	0.0	5	62.5	1	12.5	8
El número de años que lleva trabajando en este servicio le ha valido para desempeñar cargos de mayor responsabilidad.	0	0.0	0	0.0	1	12.5	6	75.0	1	12.5	8
Está de acuerdo con la condición laboral que tiene actualmente.	0	0.0	3	37.5	0	0.0	4	50.0	1	12.5	8
Recibes incentivos o reconocimiento de la labor que realizas.	2	25.0	4	50.0	1	12.5	1	12.5	0	0.0	8
El salario que percibes es justo.	1	12.5	3	37.5	1	12.5	3	37.5	0	0.0	8
Se realizan evaluaciones periódicas sobre rendimiento laboral.	0	0.0	0	0.0	4	50.0	4	50.0	0	0.0	8
<b>Desarrollo del trabajador</b>											
Recibe talleres internos de capacitación para su mejor desempeño laboral.	0	0.0	4	50.0	0	0.0	4	50.0	0	0.0	8
Su servicio posee un calendario de cursos/seminarios externos establecidas mensual o anualmente	2	25.0	3	37.5	1	12.5	2	25.0	0	0.0	8
El periodo de rotación permite el aprendizaje práctico de las diferentes áreas de trabajo.	0	0.0	0	0.0	1	12.5	6	75.0	1	12.5	8
La asesoría/consejería a los trabajadores sobre el desempeño de actividades es continua.	0	0.0	1	12.5	1	12.5	6	75.0	0	0.0	8
El trabajo realizado es motivador y demanda capacidad constante.	0	0.0	0	0.0	0	0.0	7	87.5	1	12.5	8
<b>Ambiente y seguridad laboral</b>											
Tienes buena relación con tus compañeros de trabajo.	0	0.0	0	0.0	0	0.0	6	75.0	2	25.0	8
Tienes buena relación con tus jefes inmediatos.	0	0.0	0	0.0	0	0.0	7	87.5	1	12.5	8
Tienes buena relación con los pacientes o usuarios a quienes atiende.	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	62.5	3	37.5	8
En horas de trabajo tiene el tiempo suficiente para ingerir alimentos.	2	25.0	3	37.5	1	12.5	2	25.0	0	0.0	8
Se realiza evaluación médica anualmente en el servicio en el que labora.	0	0.0	0	0.0	0	0.0	7	87.5	1	12.5	8
Se siente seguro en el ambiente donde laboral, actualmente.	0	0.0	3	37.5	1	12.5	2	25.0	2	25.0	8
<b>Supervisión del trabajador</b>											
El servicio donde labora cuenta con registros y controles de personal para: nómina de pagos, administración de vacaciones, aguinaldo, faltas y retrasos, etcétera.	0	0.0	0	0.0	2	25.0	5	62.5	1	12.5	8
El servicio donde labora cuenta con una base de datos de talentos o competencias disponibles o que se necesitan para el éxito del servicio.	2	25.0	2	25.0	1	12.5	3	37.5	0	0.0	8
El servicio donde labora ofrece asuntos de interés profesional: como oportunidades de promoción, ofertas de carrera, ofertas de entrenamiento y desarrollo, novedades sobre el servicio, entre otros.	2	25.0	1	12.5	1	12.5	4	50.0	0	0.0	8

### Respuestas al cuestionario sobre Competitividad organizacional

Competitividad organizacional	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
<b>Planeación estratégica</b>											
El servicio cuenta con una estrategia para su funcionamiento escrita y conocida por todos los que laboran en esta área hospitalaria.	0	0.0	1	12.5	1	12.5	5	62.5	1	12.5	8
Se dan los espacios para que todos participen y/o se involucren en la planificación estratégica.	0	0.0	1	12.5	0	0.0	6	75.0	1	12.5	8
El servicio tiene definidos objetivos, propósitos y metas cuantificables y medibles en un plazo determinado.	0	0.0	1	12.5	1	12.5	4	50.0	2	25.0	8
El cumplimiento de objetivos, propósitos y metas poseen responsables debidamente designados.	0	0.0	1	12.5	0	0.0	7	87.5	0	0.0	8
El personal del servicio se encuentra activamente involucrado en el logro de objetivos de esta área hospitalaria.	0	0.0	2	25.0	0	0.0	6	75.0	0	0.0	8
<b>Aprovisionamiento</b>											
Existen criterios establecidos para planificar las compras de materiales, insumos y equipos médicos y no médicos.	1	12.5	1	12.5	1	12.5	5	62.5	0	0.0	8
Existe un sistema de abastecimientos flexible y eficiente que satisface todas las necesidades del Servicio de Alergia e Inmunología	0	0.0	3	37.5	3	37.5	2	25.0	0	0.0	8
En el servicio existe un adecuado nivel de aprovisionamiento que impide que carencia de materiales, insumos y equipos médicos y no médicos.	0	0.0	4	50.0	0	0.0	4	50.0	0	0.0	8
Existe una adecuada administración y racionamiento de materiales, insumos y equipos médicos y no médicos en todo el Servicio de Alergia e Inmunología.	0	0.0	3	37.5	0	0.0	5	62.5	0	0.0	8
<b>Aseguramiento de la calidad</b>											
Percibe que al alta directiva del servicio tiene como se preocupa por impulsar el mejoramiento continuo de la calidad	0	0.0	2	25.0	1	12.5	4	50.0	1	12.5	8
Considera que los servicios que se brindan en esta área hospitalaria cumplen con los estándares de calidad.	0	0.0	1	12.5	2	25.0	5	62.5	0	0.0	8

Existen inspecciones periódicas que buscan garantizar un adecuado nivel de calidad en el Servicio de Alergia e Inmunología	0	0.0	2	25.0	2	25.0	2	25.0	2	25.0	8
<b>Comercialización</b>											
El servicio tiene claro a quienes ha de brindar sus servicios, existiendo para ello un adecuado sistema de triaje.	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	100.0	0	0.0	8
El servicio dispone de información respecto a otros establecimientos (clínicas, por ejemplo) que brindan servicios médicos en la especialidad de alergia e inmunología.	0	0.0	2	25.0	1	12.5	4	50.0	1	12.5	8
Constantemente se renuevan los servicios que se ofertan a pacientes en el área de alergia e inmunología.	0	0.0	2	25.0	0	0.0	6	75.0	0	0.0	8
Se promocionan constantemente los servicios del área de alergia e inmunología.	0	0.0	2	25.0	2	25.0	4	50.0	0	0.0	8
Se dispone de un catálogo y/o listado de la atención y procedimientos que se ofrecen a los pacientes en el servicio de alergia e inmunología.	0	0.0	0	0.0	1	12.5	7	87.5	0	0.0	8
<b>Gestión ambiental</b>											
El diseño del servicio de alergia e inmunología tiene en cuenta las regulaciones ambientales para asegurar el bienestar de sus trabajadores (médicos y no médicos).	0	0.0	4	50.0	0	0.0	4	50.0	0	0.0	8
El servicio de alergia e inmunología cumple estrictamente las normas ambientales y se preocupa por reducir el impacto de sus operaciones.	0	0.0	2	25.0	0	0.0	6	75.0	0	0.0	8
En el servicio de alergia e inmunología se procura reducir el consumo de energía, agua y/o elementos contaminantes durante la atención de pacientes o actividades administrativas.	1	12.5	2	25.0	0	0.0	5	62.5	0	0.0	8
<b>Sistemas de información</b>											
El servicio de alergia e inmunología cuenta con un sistema de información que satisface sus requerimientos funcionales, es decir es oportuna y confiable.	0	0.0	3	37.5	0	0.0	4	50.0	1	12.5	8
En el Servicio de Alergia e Inmunología de almacenan y/o archivan adecuadamente las informaciones obtenidas como producto de las atenciones que se brindan a los pacientes.	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	100.0	0	0.0	8
Las decisiones que se toman en el Servicio de Alergia e Inmunología se encuentran debidamente sustentadas en las informaciones que se generan durante sus operaciones.	0	0.0	2	25.0	0	0.0	6	75.0	0	0.0	8
Existe en el servicio procedimientos de contingencia que permitan disponer de copias de respaldo de los archivos más importantes para el normal desempeño del servicio.	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	100.0	0	0.0	8

## **Anexo 8: Plan de Investigación Científica**

### **I. Introducción**

En el departamento de Alergia e Inmunología del Hospital PNP “Luis N. Sáenz”, se ha realizado el estudio que evaluó la gestión del talento humano del personal, y se determinó que ha sido calificada como regular.

Se ha revisado que es el primer estudio realizado de este tipo en el mencionado departamento, por lo que se desea implementar un plan de investigación que mejore dichos resultados obtenidos.

### **II. Marco Legal**

Ley N° 26842 – Ley general de salud

Decreto Legislativo N°559 - Ley del trabajo médico

### **III. Ámbito de aplicación**

Departamento de Alergia e Inmunología del Hospital PNP “Luis N. Sáenz”

### **IV. Justificación**

El personal que labora en los hospitales públicos, necesita ambientes adecuados y una adecuada gestión del talento humano para mejorar su competitividad y desempeño, por dicho motivo es necesario implementar un plan de evaluación continua que refleje sus necesidades y permita mejorar su desempeño laboral.

### **V. Objetivo General**

Mejorar la gestión del talento humano del personal que labora en el Departamento de Alergia e Inmunología del Hospital PNP “Luis N. Sáenz”

### **VI. Objetivos específicos**

- Mejorar la gestión del cargo del personal que labora en el Departamento de Alergia e Inmunología del Hospital PNP “Luis N. Sáenz”

- Mejorar la gestión del desarrollo del personal que labora en el Departamento de Alergia e Inmunología del Hospital PNP “Luis N. Sáenz”
- Mejorar la gestión del ambiente y seguridad laboral del personal que labora en el Departamento de Alergia e Inmunología del Hospital PNP “Luis N. Sáenz”
- Mejorar la gestión de la supervisión del personal que labora en el Departamento de Alergia e Inmunología del Hospital PNP “Luis N. Sáenz”

## **VII. Marco Teórico y Metodológico**

La OMS define al personal de salud como persona que realiza tareas con la finalidad de promover la salud, por ello para analizar el talento humano en salud se involucra a todos los trabajadores sanitarios ya sean empleados o desempleados que estén o no en el sector salud y para ello se proponen 3 categorías:

- Trabajadores con formación teórico práctico sanitaria que trabajan en el sector de los servicios de salud.
- Trabajadores con formación académica en un ámbito no sanitario o sin formación académica, que trabaja en el sector salud.
- Trabajadores con formación sanitaria que trabajan en un sector de actividad no relacionado con la atención de salud o que actualmente están desempleados o inactivos en el mercado laboral.

### **Estrategias:**

- Capacitar al Jefe del Departamento de Departamento de Alergia e Inmunología del Hospital PNP “Luis N. Sáenz” en gestión del talento humano.
- Implementar medidas, soluciones y mejoras para mejorar la percepción de la gestión del talento humano del personal que labora en el Departamento de Alergia e Inmunología del Hospital PNP “Luis N. Sáenz”

## VIII. Resultados

Lograr el 100% de satisfacción percibida en la gestión del talento humano personal que labora en el Departamento de Alergia e Inmunología del Hospital PNP “Luis N. Sáenz”.

## IX. Evaluación

Se realizará un cuestionario validado para medir la gestión del talento humano, basado en una escala de Likert, que constará de 20 preguntas.

Se realizará cada 3 meses durante 1 año, al personal que labora en el Departamento de Alergia e Inmunología del Hospital PNP “Luis N. Sáenz”.

## X. Bibliografía

- Molina, G., Oquendo, T., Rodríguez, S., et al (2016). **Gestión del talento humano en salud pública. Un análisis en cinco ciudades colombianas, 2014.** Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá (Colombia), 15 (30): 108-125
- Organización Mundial de la Salud. **Human Resources for Health. Overcoming the crisis.** Washington D.C.: Library of Congress; 2004
- Organización Mundial de la Salud. Colaboremos por la salud. Informe sobre la salud en el mundo. Francia: oms; 2006
- Novick, M., Rosales, C. Desafíos de la gestión de los recursos humanos en salud: 2005-2015. Washington D.C.: ops; 2006
- Ley N° 29889 – **Ley general de salud.** Diario El Peruano. Normas legales: 563418. Octubre 2015
- Ley N° 30635 – **Ley del trabajo médico.** Diario El Peruano. Normas legales: 5. Agosto 2017