

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales



Una Institución Adventista

**Modelo de gestión del talento humano para la mejora de la calidad de vida,
estilo de vida y satisfacción laboral de los usuarios del proyecto “Perú salud
total”-Red Médica Adventista del Perú, 2019**

Tesis para obtener el Grado Académico de Doctora en Administración de Negocios

Por:

Mg. María Magdalena Díaz Orihuela

Asesor:

Dr. Walter Esteban Barrutia Feijóo

Ñaña, Lima – Perú, diciembre, 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

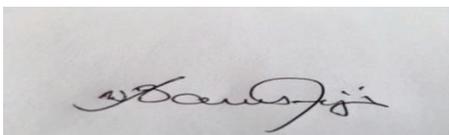
Dr. Walter Barrutia Feijóo, de la Escuela de Posgrado, Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“Modelo de gestión del talento humano para la mejora de la calidad de vida, estilo de vida y satisfacción laboral de los usuarios del proyecto “Perú salud total”- Red Médica Adventista del Perú, 2019”** constituye la memoria que presenta el(la) **Magister/ María Magdalena Díaz Orihuela** para aspirar al Grado académico de **doctora en Administración de negocios** ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, a los 3 días del año 2021.



Dr. Walter Barrutia Feijóo

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE DOCTOR

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los veintiocho días del mes de diciembre del año 2020, siendo las 11:00 horas se reunieron en la sala virtual zoom (<https://adventistas.zoom.us/j/85151715952?pwd=VU9Nc1pEWTN1TDFFaWZ4cjFNMjl2Zz09>) de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor presidente del Jurado: Dr. Julio César Rengifo Peña y los demás miembros siguientes:

Secretario: Dr. Marcos Enrique Flores
Vocal: Dr. Juan Jesús Soria Quijaite
Vocal: Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez
Vocal: Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzalez
Asesor: Dr. Walter Esteban Barrutia Feijó

Con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis de posgrado titulada: **“Modelo de gestión del talento humano para la mejora de la calidad de vida, estilo de vida y satisfacción laboral de los usuarios del proyecto “Perú salud total” - Red Médica Adventista del Perú, 2019”** de la egresada: **María Magdalena Díaz Orihuela** conducente a obtención del Grado Académico de Doctora en: Administración de Negocios.

El presidente del Jurado dio por iniciado el acto académico, invitando a la candidata a hacer uso del tiempo señalado para su exposición. Concluida la misma, el presidente del Jurado invitó a los demás miembros a realizar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes que fueron absueltas por el candidato, el acto fue seguido de un receso de quince minutos para las deliberaciones y el dictamen de Jurado. Vencido el tiempo de las deliberaciones, el Jurado procedió a dejar constancia escrita del resultado en la presente acta, con dictamen siguiente:

Aprobado por **UNANIMIDAD** calificación: **APROBADO CON ESCALA VIGESIMAL 18 ESCALA CUALITATIVA CON NOMINACIÓN DE MUY BUENO, CON MÉRITO SOBRESALIENTE.**

El presidente del Jurado hizo alusión al doctorando y solicitó al secretario la lectura correspondiente para poner en su conocimiento el resultado, terminado el mismo y sin objeción alguna, el presidente del jurado dio por concluido el acto, en fe de lo cual firman al pie.

Presidente



Candidato



Secretario

Vocal

Dedicatoria

A mis padres Santos Díaz y Andrea Orihuela, por sus oraciones y consejos oportunos en cada etapa de mi vida; por su apoyo en los momentos difíciles y por hacer que la vida tenga un camino lleno de aspiraciones y metas; por su inmenso aprecio y por su paciencia en situaciones de toma de decisiones a mis dos hermanas y amigas de toda la vida Sarita y Luz, con sentimiento fraterno.

Agradecimientos

En primera instancia, a DIOS, por las grandes bendiciones manifestadas en mi vida personal, profesional y familiar. A la administración de la Clínica Adventista Ana Stahl y Centura Health por facilitarme la autorización para la ejecución del presente trabajo de investigación en el proyecto “Perú salud total”. Al Dr. Walter Barrutia, mi asesor, por su confianza, exigencia, paciencia y motivación, facilitando la conclusión del presente trabajo de investigación. A la Dra. Milka Brañez directora de la Clínica Adventista Ana Stahl por los consejos respecto a la intervención del proyecto de salud integral, al CPC. César Valera Gerente de la Clínica Ana Stahl por su asesoría respecto al tema financiero de los proyectos, al Sr. Greg Hodgson por la confianza y el apoyo en la implementación del proyecto “Perú salud total” y por brindarme la oportunidad de realizar el estudio en la institución. Al equipo de salud del proyecto salud total por su trabajo dedicado, abnegado e impecable en la implementación del proyecto, a personal de salud de la Red de Indiana y a cada uno de los pobladores de la comunidad de Sinchicuy y Manatí Zona I atendidos en el proyecto “Perú salud total” que compartieron sus experiencias y vivencias durante el desarrollo del presente estudio.

Índice

Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos	v
Índice de figuras.....	x
Índice de Tablas	xi
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Capítulo I	15
El problema de investigación.....	15
Planteamiento del Problema	15
Descripción de la situación problemática.	15
Formulación del problema	19
Problema general.	19
Problemas específicos.	19
Objetivos de la investigación.....	20
Objetivo general.....	20
Objetivos específicos.	21
Justificación	22
Aporte teórico.	22
Aporte metodológico.	22
Aporte práctica y social.	23
Aporte legal.....	23
Viabilidad.....	25
Limitaciones de investigación.....	25
Antecedentes de la investigación.....	26
Modelos de gestión del talento humano.....	26
Calidad de vida laboral	29
Estilo de Vida.....	32
Satisfacción del usuario	34
Formulación de la hipótesis de investigación	35
Hipótesis general.....	35
Hipótesis específicas.....	36
Variables de estudio.....	37
Operacionalización de variables.	37
Capítulo II.....	42
Marco teórico.....	42
Fundamento bíblico filosófico	42
Bases teóricas de la investigación.....	45
El sistema de administración de recursos humanos.....	45
<i>Los recursos organizacionales.</i>	45
<i>Recursos administrativos.</i>	46
La administración de los recursos humanos	46
Gestión del Talento Humano	47
Definición.	47
Modelos de Gestión del Talento Humano.	48

<i>Modelo conceptual de Beer.</i>	48
<i>Modelo de recurso humano de Harper y Lynch.</i>	49
<i>Modelo de administración del recurso humano de Idalberto Chiavenato.</i>	50
<i>Modelo de recursos humanos de Cuesta.</i>	51
<i>Modelo de Gestión por Competencias de Alles.</i>	52
<i>Modelo de administración de los recursos humanos de Werther y Davis.</i>	53
<i>Modelo de competencias.</i>	55
<i>Propuesta de modelo de gestión de talento humano Díaz, 2020.</i>	57
Aspectos fundamentales de la gestión moderna de personas.....	59
Objetivos de la gestión del talento humano.	59
Los seis procesos de la Gestión del talento humano.....	61
<i>Admisión de personas, División de reclutamiento y selección de personal.</i>	61
<i>Aplicación de personas, División de cargos y salarios.</i>	61
<i>Compensación de las personas, División de beneficios sociales.</i>	61
<i>Desarrollo de personas, División de capacitación.</i>	62
<i>Mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad.</i>	62
<i>Evaluación de personas, División de personal.</i>	62
Principales procesos de gestión de talento humano.....	62
Planeamiento estratégico del talento humano.....	63
<i>Planeamiento estratégico.</i>	63
<i>Pensamiento estratégico y planeamiento estratégico.</i>	63
<i>Desarrollo del planeamiento.</i>	64
<i>Planes y acciones.</i>	64
<i>Aplicación de la estrategia.</i>	64
<i>Errores en el planeamiento estratégico.</i>	65
Planeamiento de recursos humanos: Importancia.....	67
<i>Proceso de selección y evaluación del personal.</i>	68
<i>Proceso del desarrollo integral del potencial humano.</i>	68
<i>Proceso de evaluación del desempeño.</i>	69
Administración y conducción del talento humano.....	69
<i>Capitalización del talento humano.</i>	69
<i>Planeación del talento humano en la organización.</i>	69
Talento humano: gestión por competencias y capitalización intelectual.....	70
Gerencia estratégica del talento humano: gestión del conocimiento, gestión por competencias y gestión comunicacional.....	71
Calidad de vida	72
Modelo de calidad de vida según la OMS.	73
Modelo de calidad de vida centrado en la evaluación.	74
Calidad de vida en el trabajo (CVT).....	75
Modelo de calidad de vida laboral.....	76
<i>Modelo conjunto de calidad de vida laboral y salud mental en el trabajo: valor explicativo del modelo y de sus escalas.</i>	76
<i>Modelo de investigación de la calidad de vida en el trabajo.</i>	78
<i>Ambiente laboral.</i>	79
<i>Perfil de la empresa.</i>	79
Factores clave.....	80

Indicadores de desempeño	80
Metas.....	80
Higiene laboral.....	81
<i>Condiciones ambientales de trabajo</i>	82
Seguridad laboral.....	84
Prevención de accidentes.....	85
Índice de calidad de vida de los clientes.....	85
Determinantes de la salud.....	86
Políticas públicas saludables.....	87
Promoción de la salud.....	87
<i>Estrategia sanitaria de promoción de la salud: Programa de Vivienda y Familias saludables.</i>	87
<i>Proyecto “Perú salud total”</i>	88
Estilo de vida.....	94
Definición.....	94
Dimensiones del estilo de vida en el trabajo.....	95
<i>Nutrición</i>	95
<i>Actividad física</i>	95
<i>Manejo de estrés</i>	96
<i>Relaciones interpersonales</i>	96
<i>Responsabilidad en salud</i>	96
<i>Autoactualización</i>	96
7 pasos para el cambio de estilo de vida.....	97
El desarrollo de las cuatro inteligencias, capacidades: Una guía práctica.....	99
<i>El desarrollo de Inteligencia Física – IF</i>	99
<i>El desarrollo de Inteligencia Mental – IM</i>	100
<i>El desarrollo de Inteligencia Emocional – IE</i>	101
<i>El desarrollo de Inteligencia Espiritual – IES</i>	102
Satisfacción Laboral.....	102
Definición.....	102
Satisfacción del usuario.....	103
Dimensiones de la calidad de atención al usuario en cinco aspectos.....	104
Ética y los procesos humanos de negocio.....	105
<i>Alineación de los procesos humanos: la planeación responsable de los recursos humanos.</i>	106
<i>Atracción del talento: Propuesta de valor e inducción real</i>	109
La distribución interna de la riqueza: gestión del desempeño y distribución de beneficios.	110
La estructura de la organización y la ética empresarial.....	111
Responsabilidad social en las empresas que gestionan personas.....	113
Capítulo III.....	115
Marco metodológico.....	115
Tipo y diseño de investigación.....	115
Diseño de Investigación.....	115
Identificación de variables.....	116
Descripción del lugar de ejecución.....	116

Población y muestra	119
Criterios de inclusión y exclusión.....	121
Instrumentos de recolección de datos.	122
Proceso de recolección de datos	130
Procesamiento y análisis de datos.....	131
Consideraciones éticas	132
Capítulo IV.....	134
Resultados y Discusión	134
Resultados descriptivos de las variables de estudio.....	134
Análisis y discusión de los resultados.....	156
Capítulo V	161
Conclusiones y recomendaciones	161
Conclusiones.....	161
Recomendaciones.	163
Referencias bibliográficas.....	165
Apéndices.....	177
Apéndice A. Propuesta de Modelo de Gestión de talento humano.....	178
Apéndice B. Instrumentos de recolección de datos para GTH	188
Apéndice C. Instrumentos de recolección de datos para CVL	190
Apéndice D. Instrumentos de recolección de datos para EV.....	192
Apéndice E. Instrumentos de recolección de datos para SL	194
Apéndice F. Instrumentos de recolección de datos para ICV.....	195
Apéndice G. Análisis de consistencia interna de los instrumentos utilizados	196
Apéndice H. Consentimiento informado	197
Apéndice I. Cartas de expertos	199
Apéndice J. Matriz de operación de variables	200
Apéndice K: Matriz de consistencia	205
Apéndice L: Convenio proyecto salud total – Permiso de la Municipalidad	211
Apéndice M: Carta de permiso de la Clínica Adventista Ana Stahl y la IPRESS I-3 Indiana...	212
Apéndice Ñ: Carta de permiso de la IPRESS I-3 Indiana	214
Apéndice O: Carta de autorización de la municipalidad	215
Apéndice P: Base de datos del personal de salud intervenido con el modelo de GTH	216

Índice de figuras

<i>Figura 1: Organización de las tribus según Números capítulo 1-2 (Reina Valera, 1996).</i>	44
<i>Figura 2: Proceso de ARH, Fuente: Administración, (Robbins & Coulter, 2014)</i>	47
<i>Figura 3: Modelo de gestión del recurso humano.</i>	49
<i>Figura 4: Modelo de recurso humano.</i>	50
<i>Figura 5: Modelo de administración de recursos humanos.</i>	51
<i>Figura 6: Modelo conceptual de recursos humanos de Cuesta.</i>	52
<i>Figura 7: Modelo de gestión por competencias</i>	53
<i>Figura 8: Modelo de administración de recursos humanos y subsistemas</i>	55
<i>Figura 9: Modelo de competencias</i>	57
<i>Figura 10: Gestión de talento Humano. Elaboración propia</i>	57
<i>Figura 11: Modelo de GTH con las dimensiones de las 3 variables de estudio. Elaboración propia</i>	58
<i>Figura 12: Diagrama del modelo conceptual de la OMS.</i>	74
<i>Figura 13: Modelo de calidad de vida centrado en la evaluación</i>	75
<i>Figura 14: Modelo teórico - clasificación de las diferentes condiciones</i>	77
<i>Figura 15: Modelo de investigación de la calidad de vida en el trabajo.</i>	81
<i>Figura 16: La seguridad como responsabilidad de línea y función de staff (Chiavenato, 2007).</i>	84
<i>Figura 17: Marco de referencia conceptual para un proceso de reducción de personal.</i>	111
<i>Figura 18: Mapa de distrito de Indiana y sus comunidades</i>	117
<i>Figura 19: Comunidad de Sinchicuy</i>	117
<i>Figura 20: Comunidad de Manatí I Zona</i>	117
<i>Figura 21: Clínica Adventista Ana Stahl, Iquitos, Loreto.</i>	119
<i>Figura 22: Distrito de Indiana</i>	120
<i>Figura 23: Nivel de calidad de vida, satisfacción laboral y estilo de vida del personal que labora en el proyecto “Perú salud total” liderada por la Red Médica Adventista, 2018 antes y después de aplicado el modelo de GTH.</i>	136
<i>Figura 24: Nivel de calidad de vida, satisfacción laboral y estilo de vida del personal que labora en el proyecto “Perú salud total” liderada por la Red Médica Adventista, 2018 antes y después de aplicado el modelo de GTH.</i>	137
<i>Figura 25: Modelo general de Gestión del talento humano y su relación con calidad de vida laboral, satisfacción labora y estilo de vida</i>	143
<i>Figura 26: Modelo de GTH y su efecto en la Calidad de vida.</i>	146
<i>Figura 27: Modelo de GTH y su efecto en la Satisfacción laboral.</i>	149
<i>Figura 28: Modelo de GTH y su efecto en los Estilos de Vida.</i>	152
<i>Figura 29: Índice de calidad de vida según dimensiones de los usuarios beneficiados con el proyecto “Perú salud total” liderado por la Red Médica Adventista, 2019 antes de la intervención.</i>	155
<i>Figura 30: Índice de calidad de vida según dimensiones de los usuarios beneficiados con el proyecto “Perú salud total” liderado por la Red Médica Adventista, 2019 después de la intervención.</i>	155

Índice de Tablas

<i>Tabla 1: Operacionalización de Variables</i>	37
<i>Tabla 2: Los cinco grupos de recursos humano</i>	46
<i>Tabla 3: Diversas definiciones para el concepto de calidad de vida</i>	72
<i>Tabla 4: Modelo de investigación de la calidad de vida en el trabajo</i>	80
<i>Tabla 5: Formula estadístico</i>	120
<i>Tabla 6: Pruebas de normalidad de las variables de estudio aplicados al personal</i>	132
<i>Tabla 7: Pruebas de normalidad de los usuarios beneficiados de la intervención</i>	132
<i>Tabla 8: Caracterización del personal de salud grupo experimental del Proyecto “Perú salud total” de la Red Médica Adventista, 2019.</i>	134
<i>Tabla 9: Caracterización del personal de salud grupo control del Proyecto “Perú salud total” de la Red Médica Adventista, 2019.</i>	135
<i>Tabla 10: Nivel de calidad de vida, satisfacción laboral y estilo de vida del personal que labora en el proyecto “Perú salud total” liderada por la Red Médica Adventista, 2018.</i>	136
<i>Tabla 11: Modelo de gestión talento y su efecto en la calidad de vida del personal de salud del proyecto “Perú salud total” liderada por la Red Médica Adventista, 2018.</i>	138
<i>Tabla 12: Modelo de gestión del talento y su efecto en la satisfacción laboral del personal de salud del proyecto “Perú salud total” liderada por la Red Médica Adventista, 2018.</i>	139
<i>Tabla 13: Modelo de gestión del talento y su efecto en estilo de vida del personal de salud del proyecto “Perú salud total” liderada por la Red Médica Adventista, 2018.</i>	140
<i>Tabla 14: Modelo de gestión del talento humano y su efecto en la GTH del personal de salud del proyecto “Perú salud total” liderada por la Red Médica Adventista, 2018.</i>	141
<i>Tabla 15: Modelo de gestión del talento humano relacionado con la calidad de vida laboral del personal de salud del proyecto “Perú salud total” liderada por la Red Médica Adventista, 2018.</i>	144
<i>Tabla 16: Resumen del modelo de gestión del talento humano relacionado con la calidad de vida laboral del personal de salud del proyecto “Perú salud total” liderada por la Red Médica Adventista, 2018.</i>	145
<i>Tabla 17: Coeficientes del modelo de gestión del talento humano relacionado con la calidad de vida laboral del personal de salud del proyecto “Perú salud total” liderada por la Red Médica Adventista, 2018.</i>	145
<i>Tabla 18: Modelo de gestión del talento humano relacionado con la satisfacción laboral del personal de salud del proyecto “Perú salud total” liderada por la Red Médica Adventista, 2018.</i>	147
<i>Tabla 19: Resumen del modelo de gestión del talento humano relacionado con la satisfacción laboral del personal de salud del proyecto “Perú salud total” liderada por la Red Médica Adventista, 2018.</i>	148
<i>Tabla 20: Coeficientes del modelo de gestión del talento humano relacionado con la satisfacción laboral del personal de salud del proyecto “Perú salud total” liderada por la Red Médica Adventista, 2018.</i>	148
<i>Tabla 21: Modelo de gestión del talento humano relacionado con el estilo de vida del personal de salud del proyecto “Perú salud total” liderada por la Red Médica Adventista, 2018.</i>	150
<i>Tabla 22: Resumen del modelo de gestión del talento humano relacionado con el estilo de vida del personal de salud del proyecto “Perú salud total” liderada por la Red Médica Adventista, 2018.</i>	151

<i>Tabla 23: Coeficientes del modelo de gestión del talento humano relacionado con el estilo de vida del personal de salud del proyecto “Perú salud total” liderada por la Red Médica Adventista, 2018.</i>	151
<i>Tabla 24: Caracterización de los usuarios beneficiados con el proyecto “Perú salud total” liderado por la Red Médica Adventista, 2018.</i>	153
<i>Tabla 25: Índice de calidad de vida según dimensiones de los usuarios beneficiados con el proyecto “Perú salud total” liderado por la Red Médica Adventista, 2019 antes y después de la intervención.</i>	154
<i>Tabla 26: Efectividad del proyecto “Perú salud total” en el índice de calidad de vida de los usuarios beneficiados en el proyecto liderado por la Red Médica Adventista, 2019.</i>	156

Resumen

La presente investigación tiene la finalidad de validar y describir un modelo de gestión del talento humano aplicado al personal de salud del proyecto de intervención denominada “Perú salud total” considerando aspectos teóricos actualizados generando un modelo de gestión de talento humano aplicable a la realidad de una cultura diferenciada, que será referente para los proyectos de responsabilidad social que ejercen las Clínicas Adventistas privadas de la Red Médica.

Se utilizó un método de investigación cuantitativo. La investigación se desarrolló con grupo experimental y un grupo control de similares características, compuesto por el personal de salud que laboró en el proyecto de intervención liderada por la Clínica Adventista Ana Stahl en colaboración con la Clínica Adventista Good Hope y la Clínica Americana de Juliaca, pertenecientes a la Red Médica Adventista en el Perú, para las variables independientes se realizó una medición en dos momentos de cuestionarios validados para tener el control de las variables, y de diseño asociativo para validar el proyecto “Perú salud total”. Para el análisis de los datos obtenidos se utilizó estadística descriptiva, reportando frecuencias porcentuales de los indicadores, dimensiones y variables. Así mismo, la estadística inferencial permitió al investigador determinar la afectividad del modelo y del proyecto de intervención.

Las relaciones entre las variables y subvariables consideradas en el estudio, evidenciaron ser significativas ($p\text{-valor} < 0.05$), lo que otorgó sustento a la propuesta y establecer que el modelo de gestión de talento beneficiará a las diferentes instituciones de salud privada que desean intervenir en proyectos sociales como parte de su responsabilidad social.

Por otro lado, la comparación de medias se realizó utilizando el estadístico Wilcoxon para muestras dependientes demostrando que el proyecto “Perú salud total” es efectivo en la mejora de la calidad de vida de los usuarios beneficiados en la ejecución. Se elaboró la propuesta de modelo estadístico utilizando la prueba de regresión lineal encontrando diferencia significativa entre en grupo experimental y el grupo control.

Palabras claves: *Gestión de talento humano, calidad de vida laboral, satisfacción laboral, estilo de vida, satisfacción del usuario externo, Responsabilidad social, Proyecto de intervención “Perú salud total”.*