



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Desarrollo del personal en la sede central Essalud Lima,
2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Yliana Clorinda Cormán Villalva

ASESOR:

Dr. Ulises Córdova García

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

LIMA - PERÚ

2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **CORMÁN VILLALVA, YLIANA CLORINDA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

DESARROLLO DEL PERSONAL EN LA SEDE CENTRAL ESSALUD LIMA, 2018

Fecha: 7 de marzo de 2019

Hora: 2:00 p.m.

JURADOS:

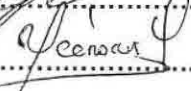
PRESIDENTE: Dr. Felipe Guizado Oscoco

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Firma: 

VOCAL: Dr. Ulises Córdova García

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Estilo y redacción SPA

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Esta tesis la dedico a mis adorados hijos Luis Alejandro Jesús e Yliana Rubbi, quienes son un ejemplo de dedicación y perseverancia en sus vidas profesionales con metas y sueños realizados. A mi Padre Raúl que me acompañó en mis amanecidas de estudios y antes de terminar esta tesis, Dios quiso tenerlo junto a él. Ellos son los que me dan la fuerza en mi camino y los que transforman mis lágrimas en sonrisa. A mi Madre que está en el cielo, por sus enseñanzas y valores que me dio para afrontar la vida. Los amo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por la vida que me ha dado a través de mis adorados padres Rosa⁺ y Raúl⁺, por la familia que formé al lado de mi esposo, a mis hermanos Rossy y Martin a mis adorados sobrinos, Agradezco a mi Asesor el Dr. Ulises Córdova García, por su empatía hacia mi persona en los momentos más difíciles de mi vida. A la Universidad César Vallejos y sus docentes por las enseñanzas vertidas.

Declaratoria de autoría

Yo, Yliana Clorinda Cormán Villalva, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado "Desarrollo de personal en la Sede Central EsSalud Lima 2018", presentada, en 106 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las Notas empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras Notas, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra Nota distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su Nota o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 19 de febrero de 2019


Br. Yliana Clorinda Cormán Villalva
DNI: 15585527

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis, presento el trabajo de investigación titulado: “Desarrollo del personal en la Sede Central EsSalud Lima 2018”

En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo: determinar la percepción sobre el desarrollo del personal en la Sede Central de EsSalud; con una población de 169 encuestados.

El estudio está compuesto por ocho secciones, en el primero denominado Introducción se describe el problema de investigación, justificación, antecedentes y objetivos que dan los primeros conocimientos del tema, así como la fundamentación científica de la variable Desarrollo, en la segunda sección se presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección se presenta los resultados, seguidamente en la cuarta sección la discusión del tema, en la quinta sección se desarrollan las conclusiones arribadas, mientras que en la sexta sección exponen las recomendaciones, en la séptima sección se realiza una propuesta y en la octava sesión se adjunta las referencias y por último se colocan los apéndices.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas	23
1.4. Formulación del problema	28
1.5. Justificación del estudio	29
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivos	31
II. Método	32
2.1. Diseño de Investigación	33
2.2. Variables, operacionalización	34
2.3. Población y muestra	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.5. Método de Análisis de datos	43
2.6. Aspectos éticos	44

III. Resultado	45
IV. Discusión	50
V. Conclusiones	56
VI. Recomendaciones	58
VII. Propuesta	61
VIII. Referencias	65
Anexos	69

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 3. Instrumento para medir la variable desarrollo del personal

Anexo 4. Base de datos de la variable desarrollo del personal

Anexo 5. Certificado de validez de los instrumentos

Anexo 6. Carta de aceptación de la Sub Gerencia de Evaluación, Desarrollo y Capacitación

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Operacionalización de la variable: Desarrollo del Personal	37
Tabla 2	Ficha técnica del instrumento Desarrollo del Personal	39
Tabla 3	Baremos de las dimensiones del cuestionario:	40
Tabla 4	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento para la variable desarrollo del personal.	40
Tabla 5	Niveles de confiabilidad	42
Tabla 6	Resultados de confiabilidad de la variable	42
Tabla 7	Distribución porcentajes de los participantes según el Nivel de Desarrollo de Personal.	45
Tabla 8	Distribución frecuencias y porcentajes de los participantes según el Nivel de Desarrollo del Personal en la dimensión eficacia.	46
Tabla 9	Distribución frecuencias y porcentajes de los participantes según el Nivel de Desarrollo del Personal en la dimensión Atractividad.	47
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes de los participantes según el Nivel de Desarrollo del Personal en la dimensión unidad.	48

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Distribución porcentajes de los participantes según la dimensión eficacia el nivel de desarrollo del personal.	45
Figura 2	Distribución porcentajes de los participantes según el Nivel de Desarrollo del Personal en la dimensión Eficacia.	46
Figura 3	Distribución porcentajes de los participantes según el Nivel de Desarrollo del Personal, en la dimensión Atractividad	47
Figura 4	Distribución porcentajes de los participantes según el Nivel de Desarrollo del Personal, en la dimensión Unidad.	65

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar los niveles de percepción del Desarrollo del personal en la Sede Central de EsSalud 2018.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica de nivel descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal, y el método fue el inductivo. La población estuvo conformada por 169 personas que asistieron a una actividad académica entre los meses de setiembre a noviembre de 2018. Se utilizó la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento de recopilación de información, el cual fue sometido a la validez de contenido a través del juicio de tres expertos con un resultado de aplicable y el valor de la confiabilidad fue con la prueba Alfa de Cronbach con coeficiente de 0.946, indicando una muy alta confiabilidad.

Se llegó a la conclusión que 130 de colaboradores (76.92%) considera que el desarrollo del personal es medio; mientras que 32 colaboradores que representa el (18,93%) opina que el nivel de desarrollo del personal es alto.

Palabras clave: Desarrollo de personal, adiestramiento, capital humano, crecimiento de la persona, motivación, liderazgo, capacitación.

Abstract

The objective of the present investigation was to: Determine the levels of perception of the Personnel Development at the Headquarters of EsSalud 2018.

The research carried out was of a quantitative approach, of a basic type of descriptive level, with a non-experimental cross-sectional design, and the method was inductive. The population consisted of 169 people who attended an academic activity between the months of September to November 2018. The survey was used as a technique and a questionnaire as an instrument for gathering information, which was subject to content validity through of the judgment of three experts with an applicable result and the reliability value was with the Cronbach's Alpha test with coefficient of 0.946, indicating a very high reliability.

It was concluded that 130 employees (76.92%) consider that the development of personnel is medium; while 32 employees representing (18.93%) believe that the level of staff development is high.

Keywords: Personnel development, training, human capital, person growth, motivation, leadership, training.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

El Desarrollo del personal en las organizaciones, significa que el hombre es a través del tiempo el centro de nuestra historia y los cambios en los escenarios como la empresa, nación, región, mundo; por lo tanto, será el primer protagonista, el admirado poeta, el reconocido escritor, el hábil pintor y el profeta de las futuras perspectivas, los tiempos cambian; y debemos comenzar que la economía de la antigüedad fueron instituciones, entidades artesanales e individuales a comparación a nuestros días que han transcurrido varios miles de años y esto cambió. Debemos decir que, a finales del siglo XIX, hasta el actual, ha cambiado más rápidamente el mundo con descubrimientos a todo nivel por lo que han vitalizado el desarrollo en la ciencia, en la tecnología cada día más actualizada y por ende en la vida. Por lo tanto, la investigación creció y las brechas entre cada uno de los descubrimientos y su aplicación y/o ejecución en el día a día ha disminuido y se vio reflejado en los resultados.

En estas épocas, la intensidad y el ritmo continúan en pleno crecimiento lo que significa que, lo que ocurre y/o surge hoy (descubrimiento) y que incluso ayer fue novedoso, hoy sea desfasado y/o atrasado y/o caduco. Luego de la II Guerra Mundial (1939 – 1945) la cadena de desarrollo continuó una dirección del crecimiento y/o incremento de productividad a través de la industria (maquinarias, herramienta) con sistemas fordistas de producción en cadena o en serie, usando tecnología rígida, para producciones estandarizaos además en series y con criterios de cantidad y bajos costos unitarios, lo que ocasionó fue vulnerar la calidad de los productos, fue en los últimos 50 años que se empieza a tocar el tema social lo que permitió desarrollar transformaciones muy aceleradas con la finalidad de satisfacer las necesidades del ser humano y las habilidades de la fuerza en su puesto de trabajo.

Desde ese momento el criterio de la humanidad cambia y el mundo se empieza a globalizar y los paradigmas enfocados a la realidad empiezan a cambiar, también se mecaniza a una visión holística (ver al hombre como un todo)

y holográfica del mundo (una visión mundial tridimensional), basada en el mundo relativista cuántico (el tiempo corre, cambia a la observación del hombre), produciéndose un cambio de conocimiento, aplicación de técnica, acción y pensamiento. Desarrollar los recursos humanos, la tecnología innovadora, la ciencia y dirección se entremezclan y se dirigen al mismo sentido, por esta razón el papel del hombre es activo y su apego en la solución de problemas, la innovación es parte de la creatividad, es por esta razón que se exige el desarrollo del conocimiento, lo que llamamos a que el ser humano tenga una información constante, sistemática y actualizada, lo que se va a conseguir es un cambio de pensamiento integro, la actitud de comprensión y exigencia de formación, aprendizaje constante, es por esta razón que podemos decir que en el mundo los países ahora pueden ser aportantes y grandes tributarios de resultados, ya que el ser humano es un recurso infinito, que trabaja intensamente y muy seriamente, con mirada orientada a los esfuerzos sociales y económicos de los estados. En la actualidad muchos de los especialistas de la materia consideran el mayor capital de los estados al Capital Humano, ya que unos 50 años atrás, el capital que se apreciaba era el económico, la industria, etc., sin embargo ahora es el conocimiento, las habilidades, el desarrollo de las competencias son las que consideramos que es la ruta que aporta los mayores beneficios a los estados, las organizaciones y en lo personal, por lo tanto, el aprendizaje es un primer beneficio individual, lo que incrementa la calidad y productividad (para las entidades y la sociedad).

Posterior a la II guerra (1939 – 1945) mundial quedó atrás el poder de la energía y se pasó al poder del conocimiento y la información, lo que se reconoce en la actualidad como la revolución del último siglo, sin embargo, algunos especialistas coinciden a la conciencia como una revolución importante, lo que significaría un adelanto del conocimiento constante, perfeccionamiento de los procesos de dirección y permanentemente esmero a las necesidades del ser humano de querer aprender, actuar a un ritmo propio según se requiera para la adaptación al entorno.

Según Cervantes (1999), el Desarrollo de Personal en el sector salud no está satisfecho, ya que percibe bajos salarios y no está motivada y son escépticos con respecto a las habilidades personales lo que no se permiten tomar decisiones con la finalidad de resolver problemas que se encuentran en su medio, es por eso que en los temas de recursos humanos influirá las políticas a nivel nacional sobre la formulación de la promoción, motivación, liderazgo, capacitación y educación que se requiere con la finalidad de que se pueda proveer de los servicios esenciales a la población.

Según Mendoza (2017), del diario El Comercio en la sección de economía, refiere que la generación nacidos de 1981 a 1995, llamados también "millennials" es un grupo que se caracteriza por su alta rotación laboral, ya que en esta generación sólo el 14% se comprometen con la empresa si reciben incentivos económicos, mientras que el 22% si acceden a programas de capacitación; en cuanto al desarrollo personal es lo que más valora esta generación con un 87% ya que prefieren un empleo donde puedan ser felices, aun cuando no ganen mucho ya que buscan el crecimiento personal y profesional.

En cuanto a desarrollo del personal, en la institución no hay una política que se aplique en todo el contexto general de lo significa un desarrollo humano en lo que refiere a la parte psíquica, inteligencia, proactividad, lealtad, profesionalismo y lo que forma la voluntad del hombre; tampoco se ha interiorizado que el ser no está terminado si no, es un ser incompleto y que debe seguir mejorando a través de sus acciones y de su trabajo. Asimismo, en la organización cuestión de estudio se ha visto que durante muchos años se indicó como un valor importante al cliente interno (trabajador), sin embargo, se ha podido observar que existe personal profesional titulado que realizan labor profesional con responsabilidad por el tipo de trabajo que realiza, pero el cargo que ostentan en la institución es técnico y/o auxiliar, asimismo se observó que, cuando el trabajador recibe una capacitación, en el certificado indica "valido para la promoción de puesto", sin embargo, a la fecha no se ha realizado un procedimiento estandarizado para la promoción, teniendo en cuenta que se

realiza cada dos o tres años y en cada convocatoria cambian algunas reglas de juego y esto genera una problemática institucional porque crea desazón entre los trabajadores, las relaciones interpersonales se ven afectadas desfavorablemente creando un clima laboral negativo. Asimismo, el personal se organiza y realizan plantones, paros de brazos caídos y hasta manifestaciones, lo que implica una baja productividad en sus puestos de labores.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Chappaz (2016), en la tesis de su autoría *La motivación en el desarrollo de personal y profesional*, de la Universidad de Buenos Aires – Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Estudios de Posgrado, Argentina, tuvo como objetivo definir los factores de motivación, intrínsecos y extrínsecos que va a intervenir en el desarrollo del personal estudiantil del 1^{er.} y 2^{do.} año de la Maestría de Recursos Humanos de la Universidad de Buenos Aires en el 2012, como los factores que influyen en el desarrollo del personal y profesional. Dicha tesis tiene un diseño de investigación no experimental, de tipo descriptivo, cuyo propósito es determinar aquellos factores de motivación que influyen en el desarrollo del personal y profesional de los estudiantes del 1^{er.} y 2^{do.} año de la Maestría de Recursos Humanos de la Universidad de Buenos Aires en el 2012, por medio de la recopilación de datos de manera directa de la fuente. Para el estudio seleccionó una muestra de 35 estudiantes con edades comprendidas dentro de las generaciones X e Y, que estuvieron en la Maestría en el año 2012, quienes respondieron a una encuesta enviada por e-mail, dicha encuesta estuvo compuesta por preguntas cerradas y abiertas de tipo escala Likert. Se usó el programa Microsoft Excel 2010 como herramienta de análisis para las respuestas, por lo que el procesamiento de la información dio como resultado alcanzar el objetivo general de la investigación. En la presentación y análisis de los resultados se realiza la presentación total de las respuestas, contemplando cada una de las preguntas que conformaron la encuesta; luego se da una interpretación

de los resultados obtenidos abordando el impacto de cada uno de los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación propuestos, según la pertenencia a las generaciones estudiadas: X e Y, también se logró un listado que contiene los factores de la motivación que influyen en el desarrollo personal y es otorgado por los estudiantes en prioridad. La investigación tuvo un diseño tipo descriptivos, para medir o evaluar diversos aspectos dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar; el diseño se refiere al plan o estrategia concebida a dar respuesta a las preguntas indicadas para la investigación, así también tuvo un diseño no experimental de tipo transversal, es decir en una única medición. En conclusión, desarrollo de personal es definido como el proceso que, mediante el conocimiento de si mismo y esto nos lleva a una optimización de los potenciales y a un aumento de capacidades, orientado a un objetivo deseado en las diferentes etapas que se presentan en la vida de una persona, lo que le hace experimentar el autoconocimiento con el fin de alcanzar la meta deseada. Así mismo el autoconocimiento y el aumento de las capacidades de competencia es dado por el Coaching y la Capacitación.

Massaro (2015), en su tesis final: *Maestría Dirección Estratégica de Recurso Humano ¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia?*, realizado en la Universidad de Buenos Aires, Argentina de la Facultad de Ciencias Económicas, con la finalidad de obtener el Grado de Maestría, nos dice que la capacitación mucho va a depender de los conocimientos y también de la habilidad que tenga el docente, el contenido de la actividad educativa, el material que se va a utilizar, la calidad de la capacitación con el fin de conocer y medir si los participantes recibieron y/o obtuvieron los conocimientos y hacer el seguimiento a los empleados con la finalidad de verificar si pusieron en práctica los conocimientos recibidos. El autor también indicó que una práctica de la empresa es que los empleados nuevos reciban capacitación resulta ser un elemento crucial con la finalidad de certificarse y/o acreditar sus conocimientos aprendidos, aumentándole de esta manera la empleabilidad. También nos indicó que realizar las capacitaciones entre sus empleados uno de sus fines, es aumentar las competencias de los que tienen más talento, pero también de los que aún no han

desarrollado su talento y esto con la finalidad de que cada uno en su área pueda desarrollar sus habilidades de acuerdo a su medida. Otro fin es que con la capacitación los vuelve más empleable, sobre todo a los más jóvenes; sin embargo, ésta última es una contradicción ya que se puede dar el riesgo de perder a esos empleados una vez que los hayan sido capacitados porque seguramente se vuelven más empleables y pudiendo obtener mejor sueldo ya que tienen la facilidad de acreditar conocimientos nuevos que el mercado exige. Todo lo descrito de forma positiva hace que algunas empresas no quieran capacitar a sus trabajadores con la finalidad de no contribuir con la fuga de los mejores y que no estén en el mercado, sino trabajando para su empresa; por esta razón muchas empresas y con la finalidad de resolver esta contradicción, tienen como política acompañar en la capacitación y ejecutar un plan en la carrera de cada uno, además de realizar otras prácticas y fortalecer herramientas para retenerlos. Asimismo indicó la preocupación de algunos Gerentes de tener entre sus filas personal estable y que duren en el tiempo, sin embargo tienen una alta rotación ya que no pasan de los 5 años consecutivamente, sobre todo los más talentosos y se vuelve un problema la deserción del personal clave y que abandonan la empresa justo en la mitad de los proyectos sobre todo lo más importantes y que son del giro de la empresa, lo que se convierte en una debilidad por la inversión de grandes sumas de dinero y el costo laboral va en forma ascendente. En las entrevistas realizada, indicaron que una de las causas de la fuga de talentos es que no existe un trato humano a pesar que el sitio era bueno para trabajar, otras de las razones fue que las empresas están orientadas a ver números y resultados pero no a la parte humana y muchas veces se olvidaban que a su alrededor son personas que deberían tener su hora de salida, pago de subsidios sobre todo el subsidio familiar, estar atentos a las enfermedades y en conclusión ver al personal como seres humanos.

A nivel nacional

Según Rengifo (2018), en su tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Pública en la Universidad César Vallejos, denominada *Proceso de capacitación y*

el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017, indicó que su objetivo fue determinar qué relación existe entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral en el personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, cuya población general fue de 120 y tomó la muestra a 92 trabajadores administrativos, utilizando las variables Capacitación y Desempeño laboral. En dicho trabajo aplicó un enfoque cualitativo, con un diseño no experimental, correlacional, transversal, el muestreo fue aleatorio y para la validez de los instrumentos se aplicó la validez de contenido mediante el juicio de expertos y para la fiabilidad utilizó el estadístico Alfa de Cronbach. Por lo tanto, en dicha investigación se pudo determinar que existe una relación positiva y significativa entre el proceso de capacitación y el futuro desempeño laboral del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017, demostrando de esta manera que la muestra con el coeficiente de correlación se Spearman (sig. Bilateral op_valor) = 0,000 < 0,05; Rho = 0,707), así mismo los resultados demostrados sobre el proceso de capacitación es regular con un 71% de los encuestados y además indicaron que el 81% de los trabajadores tuvieron una percepción media con referente al desempeño laboral.

Ramos (2016), en su tesis denominada *Formación académica y capacitación fundamentales para el desempeño eficiente de los comisarios de la Policía Nacional del Perú en la gestión de las comisarias. El caso del Rímac en el año 2014*, cuyo objetivo fue detallar las características de la formación académica a través de los programas académicos y luego la capacitación que reciben los Oficiales Policiales para el gerenciamiento de las comisarias. Caso distrito del Rimac, por lo que dicho estudio tuvo un tipo descriptivo – correlacional; descriptivo porque se orienta a ver las características que posee la formación y la capacitación entre los comisarios y correlacional porque se quiere demostrar la capacidad de gerenciamiento policial de las comisarias de la PNP. Asimismo se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento de la entrevista, además se utilizaron la técnica de análisis para investigar el contenido y característica del Plan Educativo Policial de sus Escuelas de Formación de Oficiales y de Educación continua con la finalidad de conocer que materias o experiencias son

las más útiles. En el estudio también se realizó una comparación con los modelos de formación, educación y capacitación en las escuelas policiales en países desarrollados y democráticos con éxito y donde la realidad económica, cultural, geográfica y social son diferentes pero teniendo en cuenta que el quehacer son la misma. Sobre las entrevista a un grupo de comisarios para conocer la actual situación en sus comisarias indicaron que en la formación oficial algunos de sus cursos no han tenido el impacto significativo para que puedan manejar una comisaria por lo que ese fue su pedido. En las conclusiones fueron sobre la capacitación de los comisarios que deben incorporar curso relacionados con la función policial y que además sean vivenciales para que interactúen con los problemas rutinarios de los ciudadanos y que esta práctica tenga una duración de seis meses como mínimo y a tiempo completo. Otro punto que vieron es que el personal debe tener capacitación de liderazgo policial para que el comisario pueda inspirar, influenciar, motivar ademas de comprometer a su personal.

Espinoza (2017), en su tesis denominada *Programa de capacitación para la mejora de la calidad del cuidado a los pacientes de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencias Grau - EsSalud, 2016*, cuyo objetivo planteado fue determinar como la capacitación influe en la mejora de la calidad del cuidado de los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencias Grau – EsSalud, 2016, dicha investigación fue de tipo básica y enfoque cuantitativo, alcance longitudinal, se utilizó el diseño pre experimental, con el método hipotético deductivo. Asimismo para dicha investigación se tuvo una población de 20 enfermeras(os), a los que se les aplicó un pre test y guías de observación con 32 items, para lo cual se considereró la variable dependiente y su 3 dimensiones con sus respectivos indicadores. Por lo tanto se confeccionó un programa de capacitación al publico objetivo de estudio y que luego se utilizó las guías de observación a manera de post test con la finalidad de evaluar la influencia del programa de capacitación en la mejora de la calidad del cuidado que brinda la enfermera(o) en la unidad de cuidados intensivos, realizandose la prueba de confiabilidad a través del alfa de cronbach y el procesamiento de datos se utilizó el SPSS (versión 23). El trabajo tuvo un análisis descriptivo, con la corelación fue a través de la prueba de Wilcoxon, lo que se interpretó como

moderada la relación entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, en consecuencia se puede señalar que existe relación directa y significativa entre la variable independiente y la variable dependiente, finalmente en una de sus conclusiones indicó que luego de aplicarse el programa de capacitación el 100% de los enfermeros mejoraron la calidad en el cuidado de los pacientes en la UCI del hospital de Emergencias Grau de EsSalud.

Jesús (2014), en su tesis titulada: *Eficacia de la gestión administrativa, área de abastecimiento, Programa Nacional de Saneamiento Rural, Ministerio de Vivienda. Lima 2014*. Tuvo como objetivo general describir el nivel de eficacia que existe en la gestión administrativa del área de abastecimiento según los operadores logísticos, en el Programa Nacional de Saneamiento Rural del Ministerio de Vivienda. Lima 2014, la población fue de 20 operadores logísticos, del Programa Nacional de Saneamiento Rural del Ministerio de Vivienda, la muestra censal considero toda la población, en los cuales se ha empleado la variable: Gestión Administrativa. El método empleado en la investigación fue el inductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel descriptivo de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el cuestionario sobre gestión administrativa el cual estuvo constituido por 24 preguntas, en la escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre), que brindó información acerca de la gestión administrativa, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones (Planificación, Organización, Dirección, Control), cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: En cuanto al objetivo general, se determinó que la gestión administrativa en un nivel de eficaz representa un 50%, seguido de regular en un 40% y finalmente ineficaz en un 10%.

Burga y Wiese (2018), en la tesis titulada *Motivación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en una Empresa Agroindustrial de la Región Lambayeque*, para la obtención del grado académico Maestro en Formación directiva y Gobierno de las Personas, indicaron que el objetivo del estudio fue describir como la motivación influye en el desempeño laboral del personal que

labora en una empresa agroindustrial, teniendo una población de 17 colaboradores, utilizando el método Paradigma positivista con investigación cuantitativa, además aplicaron encuesta original realizada por Murillo en el 2012 con 40 preguntas (20 para motivación y 20 para desempeño laboral), el diseño de la investigación fue de abordaje transversal descriptivo de enfoque cuantitativo, el resultado que obtuvieron fue significativo ($p < 0.05$) lo que significa que existe significativa relación en moderado grado ($r = 0.604$) entre las variables expuestas en el presente trabajo "motivación y desempeño laboral", el resultado sobre motivación indicó que el 71% de la población encuestada está motivada con relación al desempeño laboral, en conclusión nos dicen que habiendo resultado una alta motivación esto influye a que los trabajadores tengan un adecuado desempeño laboral en beneficio de la empresa agroindustrial.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Desarrollo del personal

Erikson (1950), desarrolló una teoría integral sobre desarrollo personal, como el social y el moral, cuyo centro fue el surgimiento del yo, con la finalidad de que el individuo busque su propia identidad, además de buscar que la persona se pueda relacionar con los demás. Así también pueda desarrollar una cultura a lo largo de su propia vida. Esta teoría también indicó como el ser humano debe madurar física y emocionalmente junto a sus propias reacciones que provocan sus actitudes como sus acciones. La persona debe adaptarse a los cambios constantes de la vida y a los cambios que se producen en el mundo sobre todo los que no son agradables.

Schultz en (1961), formuló a la teoría del capital humano como la economía de la educación, basándose en el principio que el acceso a la educación como también a la salud, llevaría a las empresas a mejorar sus ingresos, es por esta razón que pupuso que la educación sea vista como una inversión, lo que sería el capital humano. El futuro del ser humano será señalado por una evolución inteligente y la calidad que demuestre la persona.

Para Becker en (1964), los conocimientos, habilidades generales o específicos, es un conjunto de capacidades productivas del capital humano, la educación es productor del capital humano y generador de mejores conocimientos y esto comienza desde los padres y del tiempo que le dediquen, seguido por los profesores y aumenta el capital por la inversión alta que se le da en el sector educación retornando la inversión cuando el ser humano encuentra un equilibrio aumentado su ingreso per cápita de la sociedad debido a una directa relación con el crecimiento económico. La formación incrementa inclusive ingresos en el futuro independiente a la edad; Becker indicó que la educación general es con la que el trabajador debe llegar a la empresa mientras que la específica puede ser por parte de la empresa o del trabajador esperando los resultados deseados.

Cervantes (1999), indicó que desarrollo de personal es la vinculación de la administración y el desarrollo del capital humano con los planes, metas y objetivos estratégicos de toda organización.

Según Bohlander y Snell (1999), manifestaron que la capacitación es una herramienta que forma parte del esfuerzo generalizado con la finalidad de acrecentar los conocimientos y la destreza para beneficio de la organización, por esta razón las acciones de capacitación deberán estar basada en el área de recursos humanos y con estrecha relación con las áreas línea de los servidores. Debe responder también a la difusión de las prácticas de la compañía para pertenecer a ella y representarla. En términos generales la capacitación la utilizan con frecuencia de manera casual, para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización, para impulsar el aprendizaje entre los colaboradores de las organizaciones.

Reyes (2002), indicó que el obrero, empleado pero principalmente el jefe y/o funcionario requiere tener la formación en hábitos sociales, morales, éticos en el trabajo, estas condiciones formativas las tienen intrínsecamente y que no se dan precisamente con el adiestramiento o la capacitación, sin embargo muchas veces son necesarias para que el trabajador pueda desarrollar sus capacidades, habilidades con la finalidad de que sea leal, sereno, ordenado y decidido.

Para Werther, et al. (2014), el desarrollo del personal consiste en programas dirigidos a empleados a corto, mediano y largo plazo a los cuales se les da una preparación que les servirá en el futuro para desenvolverse con eficiencia en la organización. Asimismo, señalan que la capacitación es muy importante para el aprendizaje de los empleados y consiste en desarrollar todas las habilidades técnicas, operativas y administrativas de los miembros de la organización para el mejor desempeño y cumplimiento de actividades

Dimensión de Desarrollo de personal, según los autores Ferreiro y Alcázar, (2002), en su libro *Gobierno de las personas en las empresas* señaló 03 dimensiones para la organización, las cuales refiere a los tipos de motivos que pueden satisfacer o satisfacen al personal que participan en la organización y mencionó a las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Eficacia

Definición: Eficacia viene de la palabra en latín *efficacia*, que su concepto es tener la capacidad de alcanzar el objetivo que se desea luego de realizar una acción, no se debe confundir con la eficiencia cuyo concepto es el usar racionalmente los medios para alcanzar un objetivo (esto quiere decir que se debe cumplir uno o los objetivos con un mínimo de recursos que se disponga al igual que utilizar correctamente el tiempo).

Para el portal de la web Economía Simple. NET (2019), indicó que en términos económicos, la eficacia es el grado con que se cumplen las metas perseguidas a través de un plan de acción, para esto no se tiene en cuenta la economía de los medios que se pueden emplear. Asimismo, debemos conocer que del punto de vista axiológico la eficacia jerárquicamente tiene un grado inferior a la eficiencia.

La Eficacia, en la “toma de decisiones” es la capacidad de trabajar a consecuencia de satisfacer los motivos extrínsecos de los colaboradores de la

empresa, lo que les va a permitir una continuidad en el tiempo, así también el aprendizaje que se va adquiriendo con la experiencia en el puesto de labores y la relación de confianza entre los miembros de la organización va a ser positiva y si, se deteriora comenzará los momentos difíciles y de desconfianza.

La Eficacia, también la podemos observar en el “liderazgo”, y podemos llamar líder al estratega y puede ser el trabajador, funcionario y/o directivo y que tiene la capacidad de aumentar el valor económico de la organización mejorando la eficacia sin deteriorar la unidad ni la competencia definitiva. En el caso del funcionario y/o directivo es el que está atento a su personal para que se desarrolle personal y profesionalmente, lo que contribuirá a una confianza mutua.

La Eficacia, como medio de “capacitación” para mejorar el desempeño más que el aspecto formativo, porque busca que cada persona comprenda y reconozca lo que requiere para realizar sus funciones asignadas además de obtener mayor información para el logro de los objetivos y mejorar los resultados. Lo que se quiere conseguir con la Eficacia es contar con un personal más productivo lo que indica es tener un colaborador con competencias necesarias con la finalidad de que pueda resolver los problemas inmediatos ligados a la función que realizar en la organización.

Dimensión 2: Atractividad

La Atractividad es considerado como la medición del mercado y para conocerlo es suficiente conocer su tamaño y su tendencia de crecimiento que también se puede analizar la competitividad.

Los autores Ferreiro y Alcázar (2002), la atractividad la podemos ver en la toma de decisiones, liderazgo y capacitación.

La Atractividad, para la “toma de decisiones” es el grado de aprendizaje operativo y la motivación interna que es intrínsecos y trascendentes que da el personal al prestar sus servicios en la organización y son justamente el personal que trabaja aún sin recibir incentivos externos, ya que su participación es

voluntaria, considerando que “voluntaria” es porque colabora sin exigir un incentivo económico. También indicaron que es la relación entre lo que demanda la organización y lo que las personas están dispuestas a dar o hacer en forma natural.

La atractividad como “liderazgo” es cuando se realizan los trabajos en forma ejecutiva y con una aptitud para adaptar sus operaciones con talento y lo hacen por motivos intrínsecos, cuando se trata de un funcionario es ejecutivo si logra buenos niveles de atractividad sin que decaiga la eficacia y la unidad.

La atractividad como medio de “capacitación” es lo que investiga un desarrollo profesional amplio para que el personal tenga mayor y mejor conocimientos, y que ese mejor saber, conocer contribuya a mejorar las diferentes competencias de la organización, esto permite conocer individualmente las características de la persona con relación a la organización y a su entorno. La atractividad también busca llenar sus carencias, despertando su talento y con estos ingredientes mejorar su modo de trabajo lo que permitirá desarrollar su potencial profesional, ampliando sus horizontes y aporte su ingenio a la detección y solución de problemas.

Dimensión 3: Unidad

Según Ferreiro y Alcázar (2002), la Unidad se puede apreciar en la toma de decisiones, en el liderazgo y en la capacitación.

La Unidad en la “toma de decisiones”, recoge los aspectos de lealtad, identificación y confianza mutua, demostrando el valor real de la organización a través de su personal, en otras palabras, es la cultura de la empresa. Así también indicaron que el trabajador acepta libremente sacrificios además de ser subordinados por su propio interés con la finalidad de mejorar y salvaguardar a la organización, por eso se dice que tienen afecto y/o adhesión los colaboradores para con la organización. Al tomar una decisión se debe analizar si la decisión

afecta negativamente a la empresa, si afecta de inmediato de debe descartar y asumir otras alternativas con la finalidad de no deteriorar la unidad.

La Unidad en el aspecto de “liderazgo”, nos indicó que el ejecutivo o el personal tiene la capacidad de acrecentar la unidad, confianza mutua e identificación entre los colaboradores hacia la organización, impulsándolos a que actúen por motivos trascendentes. Asimismo, el líder en la unidad se preocupa por los que están a su alrededor si es un colaborador, pero si es un ejecutivo buscará mejorar y satisfacer las necesidades del trabajador, especialmente las afectivas.

La Unidad para la “capacitación” habla desde el siglo XXI cuando las empresas busquen desarrollar la “empleabilidad” de sus colaboradores y que puedan ser capaces de ganarse la “lealtad e Identificación”, es así que en la Unidad se puede clarificar como ayuda para su virtualidad y como fuerza de vencer la propia motivación espontánea cuando ésta la lleva en dirección distinta a la que racionalmente se muestre. En la Unidad no sólo se quiere enseñar a pensar (educar la inteligencia), más bien lo que busca es enseñar a querer la voluntad y esto es lo que se quiere es el desarrollo como persona en su modalidad de autosuperación, es decir, el desarrollo de sus virtudes.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuáles son los niveles de percepción sobre el desarrollo del personal en la sede central EsSalud Lima, 2018?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuáles son los niveles de percepción de la dimensión eficacia del desarrollo del personal en la sede central EsSalud Lima, 2018?

Problema específico 2

¿Cuáles son los niveles de percepción de la dimensión atraktividad del desarrollo del personal en la sede central Essalud Lima, 2018?

Problema específico 3

¿Cuáles son los niveles de percepción de la dimensión unidad del desarrollo del personal en la sede central Essalud Lima, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

Desarrollo de Personal es mantenerse en el ritmo de la organización con su crecimiento y evolución, éste aprendizaje debe darse a través de la capacitación; así mismo el desarrollo de capital humano y/o desarrollo de personal es buscar mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas y se evalúa en la Eficacia para mejorar el desempeño más que el aspecto formativo, en relación a la atraktividad es mejorar las competencias de la organización y que además permite conocer individualmente las características del trabajador con relación a la organización y su entorno, siendo la Unidad un aspecto de empleabilidad, ganándose la identificación en la organización. Por lo tanto este estudio tiene como finalidad demostrar a través de las encuestas la percepción en el desarrollo del personal en la sede central de EsSalud a raíz de las actividades académicas que se realizaron entre los meses de octubre a diciembre del año 2018, con la finalidad de conocer la percepción que tienen en cuanto a su desarrollo personal y profesional en la institución y su adecuado y oportuno reconocimiento.

Justificación práctica

El presente estudio nos demuestra que la percepción de desarrollo del personal en el aspecto personal y profesional no está del todo definida en la institución. El

beneficio del estudio realizado en la presente tesis es clarificar que la correcta aplicación de la encuesta y su rápida interpretación va a corregir a corto plazo los inconvenientes y/o mejorar la percepción de los trabajadores que tienen en cuanto a su desarrollo personal y profesional dentro de la organización, es por esta razón que la institución debe tomar las medidas urgentes para diseñar y/o desarrollar un plan de promoción y que se aplique entre el personal técnico /auxiliar que realizan labor profesional y que no están reconocidos como profesionales titulados de las diferentes universidades.

Justificación metodológica

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica de nivel descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal, y el método fue el inductivo. La población estuvo conformada por 169 personas que asistieron a una actividad educativa entre los meses de octubre a diciembre del 2018. Se utilizó la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento de recopilación de información, el cual fue sometido a la validez de contenido a través del juicio de tres expertos con un resultado de aplicable y el valor de la confiabilidad fue con la prueba Alfa de Cronbach con coeficiente de 0.946, indicándolo una muy alta confiabilidad

1.6. Hipótesis

La presente investigación no requiere de hipótesis por ser univariable (descriptivo) y por no presentar una proposición del cual se tiene que emitir un juicio de valor que puede ser verdadero o falso. Supo (2015), cuando el enunciado es una proposición, las investigaciones llevan hipótesis; en cambio si el enunciado no es una proposición, entonces las investigaciones no generan hipótesis (p. 34).

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar los niveles de percepción sobre el desarrollo del personal en la sede de central Essalud Lima, 2018.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar los niveles de percepción de la dimensión eficacia del desarrollo del personal en la sede de central Essalud Lima, 2018.

Objetivo específico 2

Determinar los niveles de percepción de la dimensión atraktividad del desarrollo del personal en la sede central Essalud Lima, 2018.

Objetivo específico 3

Determinar los niveles de percepción de la dimensión unidad del desarrollo del personal en la sede central Essalud Lima, 2018.

II. Método

2.1. Diseño de Investigación

Enfoque

Fue de enfoque cuantitativo, que según Valderrama (2013), se ha caracterizado ya que utiliza el acopio de la información y el análisis de los datos con la finalidad de responder al enunciado del problema de investigación; así mismo se utiliza métodos o herramientas de estadísticas. (p.106).

Método:

El método empleado fue el inductivo. Bernal (2010), consideró que el método inductivo es un razonamiento que parte de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general (p.59). Asimismo, se utiliza el razonamiento con la finalidad de obtener conclusiones, las mismas que se inician en hecho particulares que se aceptan como veraces con la finalidad de llegar a conclusiones generales.

Tipo de estudio:

El tipo de estudio fue Básica, según Valderrama (2013), este estudio se conoce como investigación teórica, pura o fundamental. Este estudio tiene como fin el aporte organizado de conocimientos científicos y no se quiere entender que necesariamente sus resultados son de utilidad práctica inmediata; además se ocupa en recoger información de la realidad con la finalidad de enriquecer el conocimiento teórico – científico (p.164).

Diseño

El diseño, según Valderrama (2013), indicó que es una estratégica o un plan que se va a utilizar para obtener la colecta de datos, con la finalidad de dar respuesta al enunciado de un problema, con la finalidad de cumplir los objetivos y de aceptar o rechazar la hipótesis nula (p. 175), es por este motivo que la investigación se ha desarrollado como un diseño no experimental, Valderrama (2013), según lo manifestado que el diseño no experimental, no se puede manipular la(s)

variable(s), toda vez que los hechos o sucesos ya ocurrieron antes de la investigación (p.178).

Nivel de investigación

Por su nivel, esta investigación fue descriptiva. Según Tamayo (2003), la investigación descriptiva, genera descripciones sobre un determinado conocimiento, registra información, analiza e interpreta hallazgos sobre realidades concretas (p. 46).

M → O

Dónde:

M: Muestra

O: Variable: Desarrollo del personal

Alcance:

Fue transversal o transeccional, según Valderrama (2013), y su objetivo es describir una o más variables en un momento determinado (p.179).

2.2. Variables, operacionalización

Variable:

Las variables, según Valderrama (2013), vienen a ser una o más características que pueden ser observables y que posee cada persona, objeto o institución, además permite ser medidas, varían cuantitativa y cualitativamente una en relación a la otra (p.157).

La operacionalidad, según Valderrama (2013), es el proceso mediante el cual se transforma las variables de conceptos abstractos a unidades de medición (p. 260).

Definición conceptual

Variable: Desarrollo del personal

Según Ferreiro y Alcázar (2002), sostuvo que el desarrollo del capital humano y/o de personal es buscar mejorar la actitud, conocimientos, habilidades o conductas y se va a evaluar la eficacia para mejorar el desempeño más que el aspecto formativo, en relación a la atractividad es mejorar las competencias de la organización y que además permite conocer individualmente las características del trabajador con relación a la organización y su entorno, siendo la Unidad un aspecto de empleabilidad, ganándose la identificación en la organización, lo que permitirá romper barreras entre los departamentos o las mismas personas, además que tiene una particularidad y efecto motivador para los demás trabajadores como motivación intrínseca; es por esta razón que las empresas suelen invertir más en desarrollar los conocimientos de sus miembros, lo cual tendrá un impacto en la eficacia, atractividad y unidad.

Castillo (2012), indicó en su libro *Desarrollo del capital humano* que en las organizaciones el capital humano constituye actualmente un factor más valioso y que agrega valor en las organizaciones, este valor del capital humano es aún más relevante cuando el conocimiento se coloca en función del logro de los objetivos de la organización. El capital humano depende en gran medida de la capacidad que tengan las organizaciones para aprovechar y desarrollar el conocimiento individual y de equipo. El proceso correcto para perfeccionar los conocimientos y desarrollar el capital humano es justamente el de capacitación y desarrollo de personal. El conocimiento por medio de la capacitación adquiere una significativa e importante dupla en relación con la competitividad en las organizaciones, este conocimiento no sólo se encuentra en la mente de las personas, sino también en los procedimientos establecidos en documentos en las rutinas y práctica organizacionales. (p 15).

De acuerdo a Chiavenato (2007), Es primordial que las organizaciones identifiquen que cada trabajador además de realizar sus actividades diarias, puede potenciar sus habilidades y conocimientos para un mejor desenvolvimiento

dentro de la empresa para así cumplir con las metas organizacionales, cabe recalcar la importancia de la buena relación entre los empleados ya que cuando estos se integran se convierten en parte positiva y proactiva de la empresa. (p. 43). Asimismo, indicó que el desarrollo de las personas se orienta hacia la carrera futura del empleado y no solo se fija en su puesto actual, es aquel que está enfocado directamente hacia el crecimiento personal y se relaciona más con la educación ya que las personas tenemos una increíble capacidad para aprender y desenvolvemos en diversas actividades destacando nuestras habilidades y competencias, las cuales se verán reflejadas en nuestro trabajo a través del cumplimiento de metas en la organización.

Mondy (2010), en su libro *Administración de Recursos Humanos*, sostiene que el desarrollo de personal responde a la superación de personal que implica el cambio para el mejoramiento de las habilidades administrativas y es un aprendizaje que no es el trabajo actual si no que va más allá y tiene un enfoque a largo plazo. El Desarrollo de Personal es mantenerse en el ritmo de la organización con su crecimiento y evolución, éste aprendizaje debe darse a través de la capacitación, lo que implica preparar al trabajador a través de la capacitación para mantenerse alineado con la organización de acuerdo como vaya su evolución y/o crecimiento. Asimismo nos dice que todo aprendizaje que la empresa puede ofrecer a su colaborador como resultado es la actualización de las habilidades y los conocimientos que se necesitan en sus puestos de labores y porque no decir del futuro. (p. 199).

Para Chiavenato (2011), indicó que hay tendencias para conocer el desarrollo del personal y una de ellas es el fuerte enfoque que existe en la actualidad por parte de las organizaciones de agregar valor a las personas lo que repercute en la organización; ya que antes estas mismas organizaciones preferían reclutar personal con conocimiento y habilidades que habían adquirido en otras empresas porque no había interés en invertir en el personal ya que existía una mentalidad y cultura depredadora y explotadora que en la actualidad va cambiando. También indicó que la finalidad de la educación es desarrollar y perfeccionar al ser humano en su crecimiento personal en determinada carrera en

la organización o estimular la eficacia como la productividad en el cargo que desempeña, pero esto también implica un objetivo a largo plazo y es dar conocimiento al hombre que sobrepasen al exigido en el cargo actual, con lo cual lo están preparando para que pueda asumir funciones y responsabilidades más complejas en la empresa.

Definición operacional

Son las puntuaciones de tipo ordinal obtenidas a partir de la tipificación de las respuestas en las dimensiones Eficacia, Atractividad y Unidad con un total de 33 ítems, con opciones de respuesta tipo Likert "Muy poca satisfacción", "poca satisfacción", "neutral satisfacción", "moderada satisfacción" y "gran satisfacción".

Tabla 1

Operacionalización de la variable: desarrollo de personal

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores	Niveles y rangos
Eficacia	- Toma de Decisiones	de 01 al 03	Escala tipo Likert con los siguientes niveles de respuesta: Muy poca satisfacción = 1 Poca satisfacción = 2 Neutral Satisfacción = 3 Moderada Satisfacción = 4 Gran satisfacción = 5	Bajo 33 -77
	- Liderazgo	04 al 06		
	- Capacitación	07 al 10		
Atractividad	- Toma de Decisiones	de 11 al 13		Medio 78 - 122
	- Liderazgo	14 al 16		
	- Capacitación	17 al 19		
Unidad	- Toma de Decisiones	de 20 al 25		Alto 123 – 165
	- Liderazgo	26 al 28		
	- Capacitación	29 al 33		

Nota: Adaptación de las teorías relacionadas a la variable (2018).

2.3. Población y muestra

Población

Para Carrasco (2009), la población materia de investigación son un grupo de los elementos que vienen a ser las unidades de análisis y que corresponde al ámbito espacial donde se realiza el trabajo de investigación. (p. 237).

En el presente estudio tuvo una población de 169 y participaron el personal que labora en las áreas administrativas y/o asistencial y que tienen labores

administrativas, quienes participaron en una actividad educativa entre octubre a diciembre 2018 y que dependen de las Gerencias Centrales de EsSalud.

Criterios de selección

Criterio de inclusión

Para realizar la investigación se consideró al personal que cumplían las siguientes condiciones:

- Asistir el 100% a la actividad académica programada.
- Ser par del personal de la Gerencia convocada a la actividad educativa en la Sede Central entre octubre y diciembre 2018.

Criterio de exclusión

- No contar con la asistencia al 100%
- Trabajadores que solicitaron retirarse antes, por tener su boleto aéreo de regreso antes de concluir la capacitación.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

La técnica que se empleó al presente estudio fue la encuesta, dicho instrumento tiene la finalidad de que los datos sean conseguidos a través de preguntas a los trabajadores que participaron de la actividad académica, que constituyen la población, Carrasco (2009).

Instrumento:

Para el presente estudio se utilizó el cuestionario como instrumento para la recopilación de datos, El cuestionario consiste en el acervo de preguntas respecto a una o más variables a medir. El volumen de las preguntas en un cuestionario debe tener una variedad de aspectos a medir, asimismo este tipo de preguntas pueden ser de dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas, Behar (2008), (p. 64).

Ficha Técnica Nombre: Cuestionario: Desarrollo de Personal

Tabla 2

Ficha técnica del instrumento desarrollo del personal

Aspectos de instrumento	Respuestas
Nombre del instrumento:	Cuestionario para conocer la aplicabilidad del desarrollo del personal
Autor:	Br. Yliana Clorinda Cormán Villalva
Objetivo del instrumento:	Determinar los niveles de percepción sobre el desarrollo de personal.
Usuarios:	Los trabajadores de 3 gerencias de la Sede Central
Características y modo de aplicación:	La prueba está diseñada con 33 ítems, divididos en tres dimensiones de la variable de desarrollo del personal, las dimensiones son: Eficacia (10), Atractividad (09) y Unidad (14). Su escala es "Muy poca satisfacción = 1", "Poca satisfacción = 2", "Neutral Satisfacción = 3", "Moderada Satisfacción" = 4", "Gran satisfacción = 5".
Procedimiento:	El cuestionario es un documento que se desarrollará al final de la actividad académica y será en forma anónima, en la cual consignarán solo datos generales y se realizará en un lapso de 10 minutos en forma individual, para conocer su percepción sobre el desarrollo del personal. Los materiales que emplearán serán: un lápiz y un borrador, tajador.
Validación:	El instrumento posee validez de contenido por juicio de expertos, con un resultado de aplicable.
Confiabilidad:	El instrumento posee confiabilidad, se efectuó una prueba piloto a 27 trabajadores de la Gerencia Central, y la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach arrojó un resultado de fuerte confiabilidad (0,946).
Baremos o niveles y rangos:	Bajo [33 -77] Media [78 -122] Alta [123 - 165]

Nota: Elaboración del Instrumento (2018)

Tabla 3

Baremos de las dimensiones del cuestionario:

Dimensión	Bajo	Medio	Alto
Eficacia	10 – 23	24 – 37	38 – 50
Atractividad	9 – 21	22 – 34	35 – 45
Unidad	14 – 32	33 – 51	52 – 70

Nota: Ficha Técnica Nombre: Cuestionario: desarrollo del personal.

Validez

Para validar el presente estudio de investigación ha sido necesario consultar a tres expertos sobre la confiabilidad de que exista entre la prueba y las dimensiones que se quiere medir y además realizar el análisis descriptivo.

Según el autor Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostuvo que: el contenido de la validez solo puede ser obtenido por las opiniones de expertos y asegurarse de que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de la variable de interés, también se puede dar mediante un muestreo aleatorio simple, (p.298).

Tabla 4

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento para la variable desarrollo del personal.

N°.	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Edgar Olivera Araya	Suficiencia
2	Doctor	Nilza Borda Luna	Suficiencia
3	Magister	Calos Pérez Pérez	Suficiencia

Nota: Certificado de validez (2018)

Confiabilidad del instrumento

Según Hernández (2014), (p. 200) indicó que "la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al nivel de su aplicación y que cuando se repite al mismo participante u objeto crea los mismos resultados y/o iguales".

Con la finalidad de diagnosticar la confiabilidad de los instrumentos se debe realizar una prueba piloto para determinar el nivel de confiabilidad, de la siguiente manera:

1. Se debe elegir una muestra desigual, pero con características similares a la muestra de estudio. (Se recomienda que dicha muestra sea 10% al 15%).
2. De inmediato aplicamos el instrumento
3. Luego se debe Acopiar y tabulación de datos en Excel
4. Finalmente se debe determinar la confiabilidad: Para el caso de respuestas politómicas, la cual se adoptan más de dos valores y con escala de medición ordinal, sus resultados se llevarán al SPSS para determinar el Alfa de Cronbach, empleando la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[\frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Dónde:

α : Alfa de Cronbach

K: Número de ítem

Si: Varianza de los instrumentos

St²: Varianza de la suma de los ítems

Se aplicó una prueba piloto a 27 trabajadores que participaron de la actividad académica de la Sede Central y que tuvieron las mismas condiciones y características de la población.

Tabla 5

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Nota: Nivel de confiabilidad estará dada por los valores mencionados en, Hogan (2004).

Tabla 6

Resultado de confiabilidad de la variable

Variable	N° de elementos	Alfa de Cronbach
Desarrollo del personal	33	0.946

Nota: Confiabilidad de variables (2018)

Se realizó la confiabilidad con una muestra de 27 trabajadores y el resultado obtenido para la variable Desarrollo del Personal tuvo un resultado de 0.946 siendo esta una alta confiabilidad.

2.5. Método de Análisis de datos

Análisis descriptivo

Para el presente estudio se ha realizado la estadística descriptiva, el cual consiste en “organizar, concentrar, reducir y presentar (en forma gráfica) la información contenida en una muestra, Elorza (2000), (p. 31) es por esta razón en la tesis

presentada se ha realizado tablas y frecuencias, con la finalidad de observar como es el comportamiento de la variable y sus respectivas dimensiones.

2.6. Aspectos éticos

Los datos indicados en esta investigación han sido recogidos de los trabajadores que participaron a 03 actividades académicas en la Sede Central de EsSalud entre octubre y diciembre 2018, las cuales se han procesado en forma adecuada sin modificaciones, pues estos datos estuvieron cimentados y respondieron a los instrumentos aplicados. La investigación contó con la autorización de la Sub Gerente de Evaluación, Desarrollo y Capacitación de la Sede Central de EsSalud. Asimismo, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados; (b) el respeto y consideración y; (c) no hubo prejuizgamiento.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo de la variable y dimensiones

Tabla 7

Distribución porcentaje de los trabajadores según el nivel de desarrollo del personal.

Nivel de desarrollo del personal		
Nivel	Recuento	Porcentaje
Bajo	7	4.14%
Medio	130	76.92%
Alto	32	18.93%

Nota: Tratamiento estadístico Excel (2018)

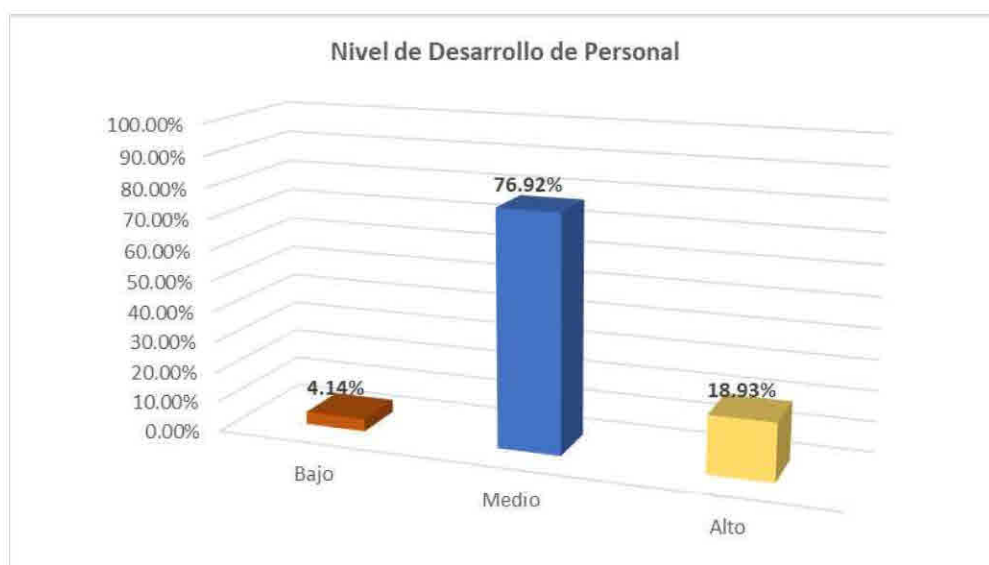


Figura 1: Tratamiento estadístico Excel (2018)

En la tabla 7 y figura 1 se observa los resultados corresponden a la variable Desarrollo del personal y podemos apreciar que 130 (76.92%) de los trabajadores tienen la percepción en un nivel medio el desarrollo del personal, mientras que el 18.93% que son 32 colaboradores su percepción es alta con referente al desarrollo del personal, pero también observamos que hay un 4.14% su percepción es baja.

Tabla 8

Distribución frecuencia y porcentaje de los trabajadores según el nivel de desarrollo del personal en la dimensión eficacia.

Dimensión	Nivel	Frecuencia	%
Nivel de desarrollo en la dimensión eficacia	Bajo	0	0.00%
	Medio	50	29.60%
	Alto	119	70.40%
Nota: Nivel de desarrollo del personal en la dimensión Eficacia		Total	169 100.00%

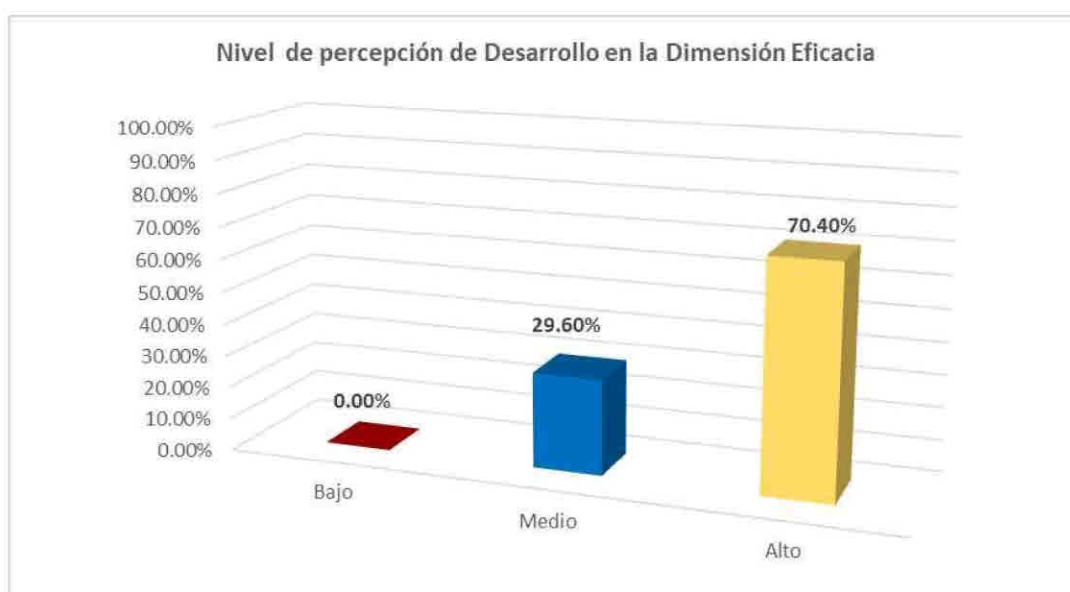


Figura 2: Distribución porcentaje de los trabajadores según la variable desarrollo del personal en la dimensión eficacia.

En la tabla 8 y figura 2 se observa los resultados que corresponde a la dimensión Eficacia con referente al Desarrollo del Personal, apreciando que el 29.60% que representa a 50 colaboradores la percepción de desarrollo del personal en la dimensión eficacia es media, mientras que 119, que representa el 70.40% de trabajadores indicaron que la percepción de desarrollo del personal de la dimensión eficacia es alta.

Tabla 9

Distribución frecuencia y porcentaje de los trabajadores según el nivel de desarrollo del personal en la dimensión atraktividad.

Dimensión	Nivel	Frecuencia	%
Nivel de Desarrollo en la Dimensión Atraktividad	Bajo	0	0.00%
	Medio	77	45.60%
	Alto	92	54.40%
Nota: Nivel de desarrollo del personal en la dimensión atraktividad		Total	169 100.00%

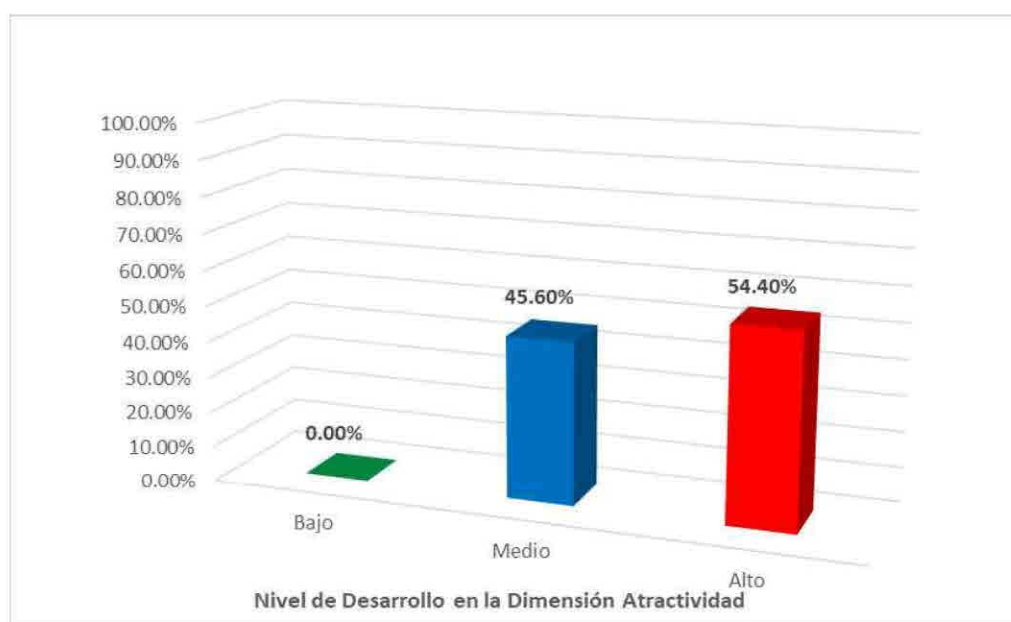


Figura 3: Distribución porcentajes de los trabajadores según el nivel de desarrollo de personal en la dimensión atraktividad.

En la tabla 9 y figura 3 se observa los resultados que corresponde a la dimensión Eficacia con referente al Desarrollo del Personal, se puede apreciar que el 45.60% que representa a 77 colaboradores la percepción de desarrollo del personal en la dimensión eficacia es media, mientras que 92, que representa el 54.60% de trabajadores e indicaron que la percepción de desarrollo del personal de la dimensión eficacia es alta.

Tabla 10 Distribución frecuencia y porcentaje de los trabajadores según el nivel de desarrollo del personal en la dimensión unidad.

Dimensión	Nivel	Frecuencia	%	
Nivel de desarrollo en la dimensión unidad	Bajo	1	0.60%	
	Medio	58	34.30%	
	Alto	110	65.10%	
Nota: Nivel de desarrollo del personal en la dimensión unidad		Total	169	100.00%

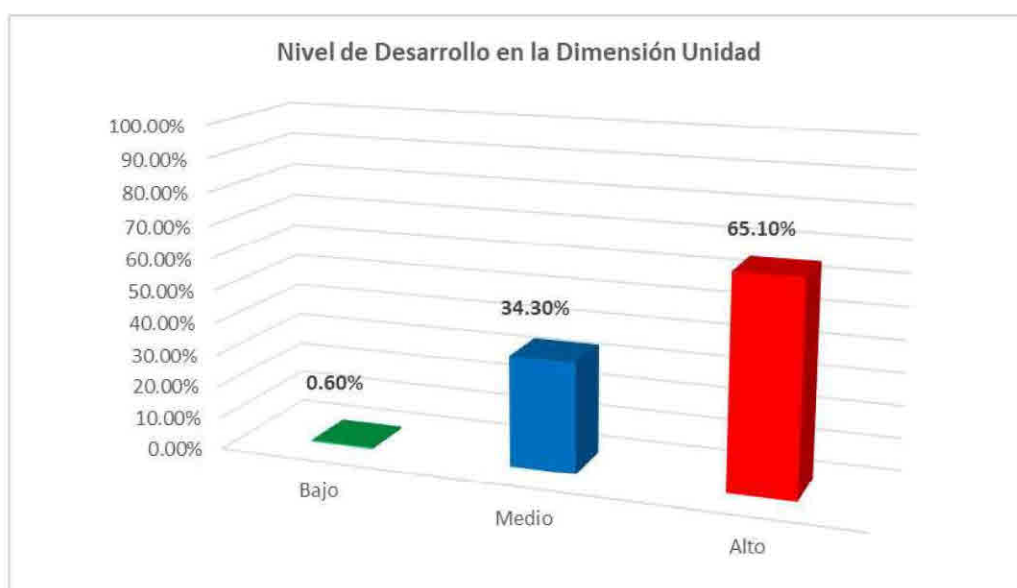


Figura 4: Distribución porcentajes de los trabajadores según el nivel de desarrollo del personal en la dimensión unidad.

En la tabla 10 y figura 4 podemos observar que los resultados de la dimensión Unidad con referente a la percepción Desarrollo del Personal, es del 34.30% lo que representa a 58 colaboradores cuya respuesta fue media, mientras que 110 colaboradores que representa el 65.10% indicaron que la percepción de desarrollo del personal de la dimensión eficacia es alta.

IV. Discusión

En relación al objetivo general, los resultados indicaron que la percepción que tienen los trabajadores respecto al desarrollo del personal está en un nivel medio con un 76.92%, para lo cual su desarrollo se orienta hacia la carrera futura y no solo se fija en su puesto actual con lo que se relaciona con el crecimiento personal y la educación, así mismo se destaca las habilidades y competencias, las cuales se verán reflejadas en su trabajo a través del cumplimiento de los objetivos para alcanzar las metas en la organización, esto también nos indicó que los trabajadores de la sede central están integrados y se convierten en personal positivo y proactivo, con un progreso intelectual y fortalecimiento de la voluntad, disciplina, compromiso y decidido a mejorar en el día a día; el colaborador de la institución en un 18.93% nos indicó el alto porcentaje que se tiene con respecto la percepción al desarrollo del personal y esto lo podemos clarificar que tienen jefes proactivos capaces de ser seguidos por los trabajadores como lo indicó Reyes (2002), con respecto a los funcionarios que requieren tener la formación en hábitos sociales, morales, éticos en el trabajo, estas condiciones formativas las tienen intrínsecamente y que no se dan precisamente con el adiestramiento o la capacitación, sin embargo muchas veces son necesarias para que el trabajador pueda desarrollar sus capacidades, habilidades con la finalidad de que sea leal, sereno, ordenado, decidido y referente ante sus pares pero sobretodo ante sus subordinado. todo esto lo que podemos relacionar con lo encontrado con el trabajo de Chappaz (2016) en la tesis *La motivación en el desarrollo de personal y profesional*, cuya conclusión fue que el desarrollo de personal lleva a una optimización de los potenciales y a un aumento de capacidades, orientado a un objetivo deseado en las diferentes etapas que se presentan en la vida de una persona, lo que le hace experimentar el autoconocimiento con el fin de alcanzar la meta deseada y además no es posible la separación de la parte personal con lo que es profesional y esto se debe a la estrecha influencia que existe entre ambos. Así mismo lo anterior escrito concuerda con Castillo, (2012) indicó que, el capital humano es el que actualmente constituye el factor que agrega valor en las organizaciones, siendo este valor el más importante y relevante en toda organización y sobre todo cuando el conocimiento se coloca en función del logro de los objetivos de la organización. La valoración del capital humano va a de

pender en gran medida de la capacidad y decisión que tengan las organizaciones para aprovechar y desarrollar el conocimiento.

En relación al objetivo específico 1, los resultados indican que la percepción que tienen los trabajadores respecto a la dimensión eficacia del desarrollo del personal está en un nivel alto con un 70,40%, este alto nivel para la toma de decisiones se puede apreciar porque el personal encuestado fueron de la Ley 276, 728 y CAS (éste último van a ir pasando paulatinamente a la planilla 728 hasta el 2020) lo que demuestra que el motivo principal extrínseco es tener estabilidad laboral, en cuanto al liderazgo podemos apreciar un alto porcentaje de saber que hay un líder en su área de labores, para este mismo grupo de colaboradores indicaron que la capacitación es un medio para mejorar el desempeño, habilidades y competencias, esto se relaciona con lo encontrado con el trabajo de Massaro (2015) en la tesis *¿Cómo define el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad de negocio, empresas de tecnología en Colombia?*, cuya una de sus conclusiones fue que realizar la capacitación entre sus empleados fue uno de sus fines con la finalidad de aumentar sus competencias de los que tienen más talento pero también de los aún no habían desarrollado sus talentos, cuyo fin fue que cada trabajador pueda desarrollar sus habilidades de acuerdo a su medida, indicó además que una capacitación los vuelve más empleables, sobre todo a los más jóvenes. Si observamos ambos estudios se puede indicar que en el presente estudio a los trabajadores de la sede central lo que más le importa es la estabilidad laboral que brinda la institución al igual de los beneficios que se tiene como subsidio familiar en comparación con la tesis de Massaro que indicó que en las empresas estudiadas hay fuga de talentos por el trato no humano que tienen y que además no tienen subsidios y que no se preocupan ni de su salud, lo que les preocupa por sobre todas las cosas es la parte económica y de resultados lo que origina una inestabilidad laboral entre sus trabajadores y es más usual que no tengan un buen clima laboral adecuado. esto se relaciona según el estudio realizado por Jesús (2015) en la tesis *Eficacia de la gestión administrativa, área de abastecimiento, Programa Nacional de Saneamiento Rural, Ministerio de Vivienda. Lima, 2014*, cuya conclusión fue que de la muestra obtenida la percepción sobre la eficacia en el trabajo de los

operadores logísticos del programa de saneamiento rural en el Ministerio de Vivienda fue del 50% esto indica que de 20 trabajadores encuestados la mitad (10) cree que es buena mientras que el 40% indicó que es regular con referente a la organización, planificación, dirección y control. Así mismo lo anterior escrito concuerda con Ferreiro y Alcázar, (2002) indicaron que, la Eficacia se relaciona a satisfacer motivos extrínsecos en el personal con lo que le permitirá continuidad en la empresa, por otro lado indicó que tanto el personal como el ejecutivo debe actuar estratégicamente desarrollando el liderazgo en el área de labores y la eficacia en su aspecto de capacitar es para mejorar el desempeño más que el aspecto formativo, porque busca que cada persona comprenda y reconozca lo que requiere para realizar sus funciones asignadas además de obtener mayor información para el logro de los objetivos y mejorar los resultados. Lo que se quiere conseguir con la Eficacia es contar con un personal más productivo lo que indica es tener un colaborador con competencias necesarias con la finalidad de que pueda resolver los problemas inmediatos ligados a la función que realizar en la organización.

En relación al objetivo específico 2, los resultados indican que la percepción que tienen los trabajadores respecto a la dimensión atractividad del desarrollo del personal está en un nivel alto con un 54.40%, esto nos indicó que su motivación es intrínseca sin esperar incentivos externos (salvo estabilidad laboral), existe un alto compromiso de parte de los trabajadores en realizar sus labores diarias en forma natural y responsabilidad. En cuanto a la atractividad en el aspecto de liderazgo es representativo ya que teniendo en cuenta lo indicado en líneas arriba podemos apreciar existe liderazgo entre los colaboradores, ya que son incentivados por sus jefes, en cuanto a la capacitación refirieron que a través de ella podrán tener un desarrollo de personal más amplio, minimizando de alguna manera las carencias y despertando su propio talento, potencial humano, ampliando sus horizonte y con estos ingredientes mejorar el trabajo diario que realizan, aportando su ingenio a la detección de los problema y por consecuencia solucionar los mismo, esto se relaciona con lo encontrado en la tesis de Burga y

Wiesse (2018), *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque*, quienes indicaron que la motivación reflejada en el 71% de la población encuestada está motivada con relación al desempeño laboral, en conclusión nos dicen que habiendo resultado una alta motivación esto influye a que los trabajadores tengan un adecuado desempeño laboral en beneficio de la empresa agroindustrial, así mismo lo anterior escrito concuerda con Ferreiro y Alcázar, (2002) indicaron que, la Atractividad investiga que un desarrollo profesional amplio para que el personal tenga mayor y mejor conocimientos, y que ese mejor saber, conocer contribuya a mejorar las diferentes competencias de la organización, esto permite conocer individualmente las características de la persona con relación a la organización y a su entorno, también permite un liderazgo tanto del personal como del funcionario.

En relación al objetivo específico 3, los resultados indican que la percepción que tienen los trabajadores respecto a la dimensión unidad del desarrollo del personal está en un nivel alto con un 65,10%, esto nos demuestra el grado de lealtad, identificación y confianza al desarrollar sus labores, para el caso de la capacitación va a mejorar la empleabilidad de cada colaborador ganando lealtad e identificación en la organización y por ultimo podemos apreciar que la voluntad de autosuperación es para desarrollar sus propias virtudes, esto se relaciona con lo encontrado en el trabajo de Rengifo (2018) cuyo título de Tesis *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017*, quién concluyó que el proceso de capacitación fue regular con un 71% de los encuestados por lo tanto influye en el desempeño laboral en un 81% de los trabajadores que tuvieron una percepción media con referente a este punto. Así, podemos relacionar con lo encontrado en la el trabajo realizado por Espinoza (2017), en su tesis *Programa de capacitación para la mejora de la calidad del cuidado a los pacientes de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencias Grau – EsSalud, 2006*, en una de sus conclusiones indicó que luego de aplicarse el programa de

capacitación el 100% de los enfermeros mejoraron la calidad en el cuidado de los pacientes en la UCI del hospital de Emergencias Grau de EsSalud. Así mismo lo anterior escrito concuerda con Ferreiro y Alcázar, (2002) indicaron que, la Unidad no sólo se quiere enseñar a pensar (educar la inteligencia), más bien lo que busca es enseñar a querer la voluntad y esto es lo que se quiere es el desarrollo como persona en su modalidad de autosuperación, es decir, el desarrollo de sus virtudes, por otro lado indicó que el colaborador desarrolla la empleabilidad a través de llevar una correcta capacitación, con respecto al liderazgo el personal debe tener la capacidad de dar una confianza mutua e identificación con la organización y sobre todo tener una voluntad de desarrollo bajo la modalidad de autosuperación.

V. Conclusiones

Primera:

De acuerdo al objetivo general, se observan que los resultados correspondientes a la variable Desarrollo de personal se encontró que 130 (76,92%) de los trabajadores consideran que se encuentran en un nivel medio de desarrollo; mientras que 32 (18.93%) opinaron que el nivel de desarrollo del personal es alto.

Segunda:

De acuerdo al objetivo específico 1, se observa que el nivel de percepción de Desarrollo de personal en la dimensión eficacia es alto ya que el personal está en constante auto desarrollo, con lo que se puede demostrar Eficacia en su trabajo diario, asimismo los resultados nos muestran el 119 (70,4%) opinaron que el nivel de eficacia es alto, mientras que 50 de colaboradores indicaron un nivel medio que representan el 29,6%,

Tercera:

De acuerdo al objetivo específico 2, se observa, que la percepción de Desarrollo del Personal en la dimensión Atractividad, es del (45,6%) lo que representa que 77 colaboradores se encuentran en un nivel medio de atractividad; mientras que 92 trabajadores (54,6%) opinaron que el nivel de atractividad es alto y nos indica el nivel de motivación intrínseca de los colaboradores, lo que podemos concluir que el trabajador se automotiva y que por parte de la institución no hay una buena motivación

Cuarta:

De acuerdo al objetivo específico 3, se observan los resultados correspondientes a la dimensión unidad del Desarrollo de personal, se encontró que 58 (34.3%) de los trabajadores consideran que se encuentran en un nivel medio de unidad; mientras que 110 (65,1%) opinaron que el nivel de unidad es alto para la lealtad, identificación.

VI. Recomendaciones

Primera:

Se recomienda que la institución opte una política de desarrollo de personal y utilice nuevos métodos para identificar y mejorar los procesos que lleven a una promoción del personal, con la finalidad de satisfacer al usuario interno y que la percepción media sobre el desarrollo de personal mejore,

Segunda:

Se recomienda comunicar al personal los cambios que se dan en la institución de los resultados de los objetivos y necesidades. Incentivar y reafirmar al trabajador sobre el trabajo realizado con la finalidad resaltar el trabajo eficaz que realizan a diario. Asimismo, clarificar el perfil del puesto y comunicar oportunamente al personal seleccionado sobre el contenido de la actividad académica de capacitación a la que va a asistir. Por otro lado, el coordinador de la actividad que le corresponde al área usuaria debe estar pendiente de las necesidades, inquietudes de cada uno de los trabajadores que participan, al igual que debe ir una autoridad para dar los lineamientos de la actividad educativa.

Tercera:

Una tercera recomendación sería que el funcionario cuando asigne las nuevas funciones y/o tareas sean de acuerdo al cargo del puesto y del ROF del trabajador, con la finalidad de que puedan tomar las decisiones adecuadas, asimismo Motivar, valorar el trabajo del colaborador que a pesar que tiene un cargo inferior realiza un trabajo profesional demostrando liderazgo, en cuanto a la capacitación se recomienda que luego de finalizar la actividad académica evaluar si ha injerido en el aprendizaje del trabajador con la finalidad de ver si el desempeño ha mejorado, si ha empezado a desarrollar habilidades y si busca alternativas de solución para resolver problemas después de haber recibido la capacitación. También verificar si el jefe le asigna nuevas tareas como reto a lo aprendido.

Cuarta:

En esta última recomendación podemos decir que tratándose de la dimensión Unidad es necesario que se de el valor real al personal como parte de la cultura organizacional con la finalidad de lograr un desarrollo del personal y crecimiento profesional, teniendo en cuenta la lealtad e identificación del colaborador.

Por lo tanto, con la finalidad de este estudio, se está proponiendo mejorar la percepción del desarrollo del personal con referente a la promoción profesional, con una profesionalización de Essalud

VII. Propuesta

PROPUESTA	
<p>1. Información General</p>	<p>El desarrollo del personal es en la actualidad un factor muy valioso y que además le da un valor agregado a la institución, este valor es aún más trascendente cuando el conocimiento que trae el trabajador o se autodesarrolla a través del tiempo en la organización, como es el caso de muchos técnicos administrativos que en sus años de servicio se han hecho de una carrera profesional a nivel de universidad, logrando desarrollar capacidades y competencias personales y que va a inferir al logro de los objetivos de la institución.</p> <p>En cuanto a lo que le compete a la organización hay un déficit de promoción de plazas para los profesionales reconocidos por el Estado Peruano y que además realiza labor profesional con actividades/tareas asignada, con responsabilidad por el tipo de trabajo que realiza, sin embargo, en la institución aún continúan con el cargo y nivel de técnico.</p>
<p>2. Objetivo de la propuesta</p>	<p>Profesionalizar EsSalud, con meritocracia con la finalidad de valorar al Capital humano profesional que tienen el cargo de técnico y/o Auxiliar y que realizan labor profesional.</p>
<p>3. Fundamentación</p>	<p>Se ha visto con los resultados que el personal está en un permanente autodesarrollo y que no hay un involucramiento de parte la institución por lo que propongo se forme un equipo para estudiar, diseñar, proponer ante las instancias pertinentes (externas (FONAFE) e internas) y ejecutar el desarrollo del personal y profesional a través del CAP de los colaboradores de la institución, con la finalidad de profesionalizar con meritocracia las áreas donde laboran y por ende a la Institución.</p>

	<p>El equipo deberá estar muy involucrado con la visión y misión de la institución, conocer claramente los objetivos institucionales, como los objetivos de cada área que participe.</p>
<p>4. Estructura</p>	<p>Equipo estaría formado por la Gerencia Central de Personal y sus Gerentes de líneas, así mismo por las Gerencias Centrales de Planeamiento y Presupuesto y Gerencia Central de Gestión Financiera.</p>
<p>5. Actividades</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conformación del equipo de trabajo. 2. Definir las Gerencias piloto a aplicar la propuesta. 3. Solicitar ampliación presupuestal a las Instancias pertinentes (FONAFE). 4. Confeccionar cronograma de promoción. 5. Revisar los CV de los colaboradores a aplicar la propuesta 6. Emitir Resultados y Resoluciones.

VIII. Referencias

- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. Bogotá, Colombia: Shalom.
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (III Edición ed.). (O. F. Palma, Ed.) Bogotá D.C., Colombia: Pearson Educación. Recuperado el 30 de octubre de 2018, de [file:///C:/Users/Yliana/Downloads/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%203edici%C3%B3n%20Bernal%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Yliana/Downloads/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%203edici%C3%B3n%20Bernal%20(1).pdf)
- Bohlander, & Snell. (1999).
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttex&pid=S2077.
- Burga Vásquez , G., & Wiese Eslava, S. (2018). Motivación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque. *Tesis para optar el grado académico de Maestro en Formación directiva y Gobierno de las Personas*. (U. C. Mogrovejo, Ed.) Chiclayo, Lambayeque, Perú: USAT. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf
- Carrasco Diaz, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Castillo Contreras, R. d. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*. Tlalnepantia, Estado de México: Eduardo Durán Valdivieso.
- Cervantes, B. R. (1999). Actualidad Gerencial. *Recursos Humanos: Administración y Desarrollo de su Activo más Importante, II, en Español*, 20. (J. Miller, Ed.) Boston, Massachusetts, EEUU: Family Planning Management Development. Obtenido de <http://www.msh.org>
- Cervantes, B. R. (1999). Recursos Humanos: Administración y Desarrollo de su Activo Más Importante. *Actualidad Gerencial*, 4.
- Chappaz, M. A. (1 de Marzo de 2016). *Universidad de Buenos Aires*. (U. d. Económicas, Ed.) Recuperado el 18 de noviembre de 2018, de Universidad de Buenos Aires Web site: http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/?c=tpos&a=d&d=1502-1002_ChappazMA

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (VIII ed.). (S. D. INTERAMERICANA EDITORES, Ed.) Mexico D.F.: McGRAW-HILL. Recuperado el 31 de diciembre de 2018, de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Novena edición ed.). México D.F., D.F., México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 25 de octubre de 2018
- Economía Simple.NET. (2019). <https://www.economiasimple.net/glosario/eficacia>.
- Elorza Perez-Tejada, H. (2000). *Estadística para las ciencias sociales del comportamiento y de la Salud*. (J. T. Bonilla, Ed.) México D.F.: OXFORD.
- Erikson, E. (1950). <https://medium.com/...desarrollo.../teoría-del-desarrollo-psicosocial-de-erikson-979ada5...>
- Espinoza, C. J. (10 de mayo de 2017). Programa de capacitación para la mejora de la calidad del cuidado a los pacientes de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de emergencias Grau EsSalud 2016. *Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud*. Lima, Lima, Perú: UCV.
- Ferreiro de Babot, P., & Alcázar, M. (2002). *Gobierno de personas en la empresa*. Barcelona. España: Ariel.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (5ta. ed.). (J. M. Chacón, Ed.) México D.F.: Mc. Graw Hill.
- Jesús Ortega, C. (2015). Tesis de Maestría. *Eficacia de la gestión administrativa, área de abastecimiento Programa Nacional de Saneamiento Rural, Ministerio de Vivienda*. Lima 2014. Lima, Lima, Perú: UCV. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5725/Jes%C3%BA%CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Massaro, V. (6 de junio de 2015). *Universidad de Buenos Aires Facultad de Ciencias Económicas*. Obtenido de <http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/library>.
- Mendoza Riofrio, M. (18 de agosto de 2017). El Comercio. (E. Comercio, Ed.) *Nueve de cada 10 millennials valoran más el desarrollo personal que el*

pago de bonos. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/nueve-10-millennials-valora-desarrollo-personal-pago-bonos-noticia-451421>

Mondy, R. W. (2010). *Administración de Recursos Humanos* (11ta. ed.). (G. D. Chávez, Ed.) México, México: PEARSON EDUCACIÓN. Recuperado el 23 de diciembre de 2018

Ramos Ruiz, C. A. (2016). "Formación académica y capacitación fundamentales para el desempeño eficiente de los comisarios de la Policía Nacional del Perú en la Gestión de las comisarías. El caso del Rimac en el año 2014". *Tesis para optar el grado de Magister en Ciencias Políticas y Gobierno y con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública*. PUCP.

Rengifo Maco, R. M. (03 de marzo de 2018). Proceso de Capacitación y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017. *Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Pública*. Lima, Lima, Perú: UCV.

Reyes Ponce, A. (2002). Administración de personal. En A. Reyes Ponce, *Administración de Personal y Relaciones Humanas* (pág. 248). México: Limusa.

Supo, J. (2015). *Cómo empezar una tesis - Tu proyecto de investigación en un solo día* (Vol. 1). Arequipa, Paucarpata, Perú: BIOESTADÍSTICO EIRL. Obtenido de <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/107-josc3a9-supoc3b3mo-empezar-una-tesis.pdf>

Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica* (Cuarta ed.). (G. N. Editores, Ed.) Mexico: LIMUSA, S.A. de C.V. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20EI%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación* (año 2013 ed.). Lima: San Marcos. Recuperado el 11 de noviembre de 2018

IV. Anexos

Matriz de Consistencia		Variable e indicadores					
Título: Desarrollo de Personal en la Sede Central de Essalud Lima, 2018 Autor: Br. Yiliana Clorinda Corman Villalva		Variable 1: Desarrollo del Personal					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<p>Problema General: ¿Cuáles son los niveles de percepción sobre el desarrollo del personal en la sede central EsSalud Lima, 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>Problema específico 1 ¿Cuáles son los niveles de percepción de la dimensión eficacia del desarrollo del personal en la sede central EsSalud Lima, 2018?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuáles son los niveles de percepción de la dimensión atracción del desarrollo del personal en la sede central EsSalud Lima, 2018?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuáles son los niveles de percepción de la dimensión unidad del desarrollo del personal en la sede central EsSalud Lima, 2018?</p>	<p>Objetivo general: Determinar los niveles de percepción sobre el desarrollo del personal en la sede de central EsSalud Lima, 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar los niveles de percepción de la dimensión eficacia del desarrollo del personal en la sede de central EsSalud Lima, 2018.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar los niveles de percepción de la dimensión atracción del desarrollo del personal en la sede central EsSalud Lima, 2018.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar los niveles de percepción de la dimensión unidad del desarrollo del personal en la sede central EsSalud Lima, 2018.</p>	<p>Hipótesis: La presente investigación no requiere de hipótesis por ser univariable (descriptivo) y por no presentar una proposición del cual se tiene que puede ser verdadero o falso. Supo (2015), cuando el enunciado es una proposición, las investigaciones llevan hipótesis; en cambio si el enunciado no es una proposición, entonces las investigaciones no generan hipótesis (p. 34).</p>	<p>Eficacia La Eficacia es capacitar para mejorar el desempeño más que el aspecto formativo, porque busca que cada persona comprenda y realizar sus funciones asignadas además de obtener mayor información para el logro de los objetivos y mejorar los resultados. Lo que se quiere conseguir con la Eficacia es contar con un personal más productivo lo que indica es tener un colaborador con competencias necesarias con la finalidad de que pueda resolver los problemas inmediatos ligados a la función que realizar en la organización.</p> <p>Atractividad Los autores Ferreiro y Alcázar, (2002), manifestaron que la Atractividad investiga que un desarrollo profesional amplio para que el personal tenga mayor y mejor conocimientos,</p>	<p>- Toma de Decisiones - Liderazgo - Capacitación</p>	<p>01 al 03 04 al 06 07 al 10</p> <p>11 al 13 14 al 16 17 al 19</p>	<p>Escala tipo Likert con los niveles de respuesta: Muy poca satisfacción = 1 Poca satisfacción = 2 Neutral Satisfacción = 3 Moderada Satisfacción = 4 Gran satisfacción = 5</p>	<p>Bajo 33 -77 Medio 78 -122 Alto 123 - 165</p>

			<p>y que ese mejor saber, conocer contribuya a mejorar las diferentes competencias de la organización, esto permite conocer individualmente las características de la persona con relación a la organización y a su entorno.</p> <p>Unidad Ferreiro y Alcázar, (2002), habla sobre la Unidad en el siglo XXI cuando las empresas buscan desarrollar la "empleabilidad" de sus colaboradores y que puedan ser capaces de ganarse la "lealtad e identificación", es así que en la Unidad se puede clarificar como ayuda para su virtualidad como fuerza de vencer la propia motivación espontánea cuando ésta la lleva en dirección distinta a la que racionalmente se muestre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de Decisiones - Liderazgo - Capacitación 	<p>20 al 25 26 al 28 29 al 33</p>		
--	--	--	--	---	---	--	--

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumento	Estadística a utilizar
<p>Nivel: El estudio fue de nivel descriptivo.</p> <p>M → O</p> <p>Dónde:</p> <p>M: Muestra</p> <p>O: Variable: Desarrollo del personal Asimismo, el diseño fue, Alcance:</p> <p>Fue transversal o transeccional.</p> <p>Diseño:</p> <p>Enfoque: Cuantitativo,</p> <p>Método:</p> <p>Inductivo.</p> <p>Tipo de estudio:</p> <p>El tipo de estudio que he utilizado fue Básica.</p>	<p>Población:</p> <p>169 encuestados</p>	<p>Variable: Desarrollo de personal</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Br. Yliana Cormán</p> <p>Año: 2019</p> <p>Ámbito de Aplicación: Oficinas que recibieron capacitación de octubre a diciembre en la Sede Central de EsSalud</p> <p>Forma: Directa, personal y grupal</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>El análisis descriptivo fue realizado por variable y dimensiones, aplicando el Excel 2010, con tabla de frecuencia y gráfico de barras</p>

CUESTIONARIO SOBRE *DESARROLLO DE PERSONAL*

PERSONAL

Presentación:

Estimado colega este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre el Desarrollo de Personal en su puesto de trabajo. Entendiendo como Desarrollo de Personal es agregar valor a las personas. La información se utilizará para uso exclusivo de la investigación en el desarrollo de la Tesis “Desarrollo del Personal en la Sede Central de EsSalud Lima, 2018”; este cuestionario tiene una naturaleza confidencial y será utilizado únicamente para dicha investigación. Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados marcando con un aspa la respuesta que mejor describa su opinión.

Indicaciones:

A continuación, se le presenta una serie de preguntas los cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
MUY POCA SATISFACCIÓN	POCA SATISFACCIÓN	NEUTRAL SATISFACCIÓN	MODERADA SATISFACCIÓN	GRAN SATISFACCIÓN

Nº	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		DIMENSIÓN: EFICACIA				
		1	2	3	4	5
INDICADOR: TOMA DE DECISIONES						
01	Conoce la Misión y Visión de la Institución.					
02	Conoce los objetivos de la Institución.					
03	El Aprendizaje en la institución está en relación a las experiencias para lograr confianza entre sus miembros.					
INDICADOR: LIDERAZGO		1	2	3	4	5

04	Tiene la información de los cambios que se dan en la Institución					
05	El Jefe informa de los resultados de los objetivos para alcanzar las metas del área.					
06	Está satisfecho con su labor diaria de aumentar la Eficacia.					
	INDICADOR: CAPACITACIÓN	1	2	3	4	5
07	El desempeño mejora después de recibir la capacitación.					
08	Las lecturas que realizan la comprenden a fondo el personal.					
09	El personal tiene la capacidad de saber expresar por escrito lo que piensa.					
10	El personal desarrolla habilidades y capacidad para resolver problemas.					
	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
Nº	DIMENSIÓN: ATRACTIVIDAD					
	INDICADOR: TOMA DE DECISIONES	1	2	3	4	5
11	Las responsabilidades del puesto que desempeño son fundamentales para toda la compañía en su conjunto. La trascendencia del puesto en tanto interna como externa.					
12	El jefe asigna nuevas responsabilidades planificadas.					
13	Se busca alternativas de solución a los problemas detectados en tu área de trabajo, con herramientas aprendidas.					
Nº	INDICADOR: LIDERAZGO	1	2	3	4	5
14	Plantea sugerencias para hacer mejoras en la institución.					
15	Los trabajos que realiza se hacen con conocimiento y aptitud de mejora, siendo reconocido por la jefatura.					
16	Realiza en su día a día las labores correctas, para obtener los resultados esperados, impulsado por su jefe.					
Nº	INDICADOR: CAPACITACIÓN	1	2	3	4	5
17	La aplicación que realice de lo aprendido tendrá un efecto directo sobre los indicadores de productividad propios y de mi área de trabajo.					
18	La actividad educativa me ayuda significativamente a eliminar fallas o errores que de manera eventual se comenten en mi área de trabajo					
19	Tiene la oportunidad de sugerir al funcionario, una capacitación para el perfil del puesto por trabajador en su área					

N°	DIMENSIÓN: UNIDAD	VALORACIÓN				
	INDICADOR: TOMA DE DECISIONES	1	2	3	4	5
20	Llega puntual a la Institución, para comenzar la jornada laboral					
21	Actúa con prudencia y con identificación hacia la institución					
22	El jefe es el primero en llegar a la oficina, siendo coherente con lo que dice y actúa					
23	En la Institución se aprende de las cualidades del funcionario					
24	En la Institución manejan la empatía con una comunicación horizontal					
25	Se identifica con el trabajo que realiza para mejorar el interés de la institución.					
	INDICADOR: LIDERAZGO	1	2	3	4	5
26	El jefe es coherente de lo que dice y con lo que hace					
27	Los conocimientos y las habilidades adquiridas me permitirán hacer frente con éxito a los problemas imprevistos que se presente.					
28	Hay amistad y confianza mutua entre el jefe y el colaborador en la institución.					
	INDICADOR: CAPACITACIÓN	1	2	3	4	5
29	La Institución brinda la capacitación adecuada a las necesidades del quehacer diario del colaborador.					
30	Con lo aprendido en la actividad, estoy en la capacidad de desarrollar proyectos o programas de impacto en mi área de trabajo.					
31	La actividad educativa me permite estar mejor preparado para hacer frente a los retos de mi puesto y/o de la organización y ser más competitivo individualmente.					
32	La actividad académica permite incrementar el capital intelectual de la organización.					
33	La actividad académica permitirá desarrollar técnicas para tener mayor y mejor información de la Institución (servicio, productos, tendencias)					

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS
DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

(VALIDEZ DE CONTENIDO)

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Edgar Olivera Aya

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión de los Servicios de la Salud, de la UCV, en la sede Lima - Norte, promoción ... , aula 206, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre del proyecto de investigación es: Desarrollo de Personal en sus Puestos de Trabajo de la Sede Central, Essalud Lima, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Yliana Clorinda Cormán Villalva

D.N.I: 15585527

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable: Desarrollo de Personal

Según Ferreiro y Alcázar (2002), sostuvo que el desarrollo del capital humano y/o de personal es buscar mejorar la actitud, conocimientos, habilidades o conductas y se va a evaluar la eficacia para mejorar el desempeño más que el aspecto formativo, en relación a la atraktividad es mejorar las competencias de la organización y que además permite conocer individualmente las características del trabajador con relación a la organización y su entorno, siendo la Unidad un aspecto de empleabilidad, ganándose la identificación en la organización, lo que permitirá romper barreras entre los departamentos o las mismas personas, además que tiene un particularidad y efecto motivador para los demás trabajadores como motivación intrínseca; es por esta razón que las empresas suelen invertir más en desarrollar los conocimientos de sus miembros, lo cual tendrán un impacto en la eficacia, atraktividad y unidad.

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Eficacia

Definición: Eficacia viene de la palabra en latín *efficacia*, que su concepto es tener la capacidad de alcanzar el objetivo que se desea luego de realizar una acción, no se debe confundir con la eficiencia cuyo concepto es el usar racionalmente los medios para alcanzar un objetivo (esto quiere decir que se debe cumplir uno o los objetivos con un mínimo de recursos que se disponga al igual que utilizar correctamente el tiempo).

Para el portal de la web Economía Simple. NET (2019), indicó que en términos económicos, la eficacia es el grado con que se cumplen las metas perseguidas a través de un plan de acción, para esto no se tiene en cuenta la economía de los medios que se pueden emplear. Asimismo, debemos conocer que del punto de vista axiológico la eficacia jerárquicamente tiene un grado inferior a la eficiencia.

La Eficacia, en la "toma de decisiones" es la capacidad de trabajar a consecuencia de satisfacer los motivos extrínsecos de los colaboradores de la empresa, lo que les va a permitir una continuidad en el tiempo, así también el aprendizaje que se va adquiriendo con la experiencia en el puesto de labores y la relación de confianza entre los miembros de la organización va a ser positiva y si, se deteriora comenzará los momentos difíciles y de desconfianza.

La Eficacia, también la podemos observar en el "liderazgo", y podemos llamar líder al estratega y puede ser el trabajador, funcionario y/o directivo y que tiene la capacidad de aumentar el valor económico de la organización mejorando la eficacia sin deteriorar la unidad ni la competencia definitiva. En el caso del

funcionario y/o directivo es el que está atento a su personal para que se desarrolle personal y profesionalmente, lo que contribuirá a una confianza mutua.

La Eficacia, como medio de "capacitación" para mejorar el desempeño más que el aspecto formativo, porque busca que cada persona comprenda y reconozca lo que requiere para realizar sus funciones asignadas además de obtener mayor información para el logro de los objetivos y mejorar los resultados. Lo que se quiere conseguir con la Eficacia es contar con un personal más productivo lo que indica es tener un colaborador con competencias necesarias con la finalidad de que pueda resolver los problemas inmediatos ligados a la función que realizar en la organización.

Dimensión 2: Atractividad

La Atractividad es considerado como la medición del mercado y para conocerlo es suficiente conocer su tamaño y su tendencia de crecimiento que también se puede analizar la competitividad.

Los autores Ferreiro y Alcázar, (2002), la atractividad la podemos ver en la toma de decisiones, liderazgo y capacitación.

La Atractividad, para la "toma de decisiones" es el grado de aprendizaje operativo y la motivación interna que es intrínsecos y trascendentes que da el personal al prestar sus servicios en la organización y son justamente el personal que trabaja aún sin recibir incentivos externos, ya que su participación es voluntaria, considerando que "voluntaria" es porque colabora sin exigir un incentivo económico. También indicaron que es la relación entre lo que demanda la organización y lo que las personas están dispuestas a dar o hacer en forma natural.

La atractividad como "liderazgo" es cuando se realizan los trabajos en forma ejecutiva y con una aptitud para adaptar sus operaciones con talento y lo hacen por motivos intrínsecos, cuando se trata de un funcionario es ejecutivo si logra buenos niveles de atractividad sin que decaiga la eficacia y la unidad.

La atractividad como medio de "capacitación" es lo que investiga un desarrollo profesional amplio para que el personal tenga mayor y mejor conocimientos, y que ese mejor saber, conocer contribuya a mejorar las diferentes competencias de la organización, esto permite conocer individualmente las características de la persona con relación a la organización y a su entorno. La atractividad también busca llenar sus carencias, despertando su talento y con estos ingredientes mejorar su modo de trabajo lo que permitirá desarrollar su potencial profesional, ampliando sus horizontes y aporte su ingenio a la detección y solución de problemas.

Dimensión 3: Unidad

Según Ferreiro y Alcázar, (2002), la Unidad se puede apreciar en la toma de decisiones, en el liderazgo y en la capacitación.

La Unidad en la "toma de decisiones", recoge los aspectos de lealtad, identificación y confianza mutua, demostrando el valor real de la organización a través de su personal, en otras palabras, es la cultura de la empresa. Así también indicaron que el trabajador acepta libremente sacrificios además de ser subordinados por su propio interés con la finalidad de mejorar y salvaguardar a la organización, por eso se dice que tienen afecto y/o adhesión los colaboradores para con la organización. Al tomar una decisión se debe analizar si la decisión afecta negativamente a la empresa, si afecta de inmediato de debe descartar y asumir otras alternativas con la finalidad de no deteriorar la unidad.

La Unidad en el aspecto de "liderazgo", nos indicó que el ejecutivo o el personal tiene la capacidad de acrecentar la unidad, confianza mutua e identificación entre los colaboradores hacia la organización, impulsándolos a que actúen por motivos trascendentes. Asimismo, el líder en la unidad se preocupa por los que están a su alrededor si es un colaborador, pero si es un ejecutivo buscará mejorar y satisfacer las necesidades del trabajador, especialmente las afectivas.

La Unidad para la "capacitación" habla desde el siglo XXI cuando las empresas busquen desarrollar la "empleabilidad" de sus colaboradores y que puedan ser capaces de ganarse la "lealtad e identificación", es así que en la Unidad se puede clarificar como ayuda para su virtualidad y como fuerza de vencer la propia motivación espontánea cuando ésta la lleva en dirección distinta a la que racionalmente se muestre. En la Unidad no sólo se quiere enseñar a pensar (educar la inteligencia), más bien lo que busca es enseñar a querer la voluntad y esto es lo que se quiere es el desarrollo como persona en su modalidad de autosuperación, es decir, el desarrollo de sus virtudes.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable: Desarrollo de Personal

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Eficacia	- Toma de Decisiones	01 al 03	Bajo 33 -77
	- Liderazgo	04 al 06	
	- Capacitación	07 al 10	
Atractividad	- Toma de Decisiones	11 al 13	Medio 78 -122
	- Liderazgo	14 al 16	
	- Capacitación	17 al 19	
Unidad	- Toma de Decisiones	20 al 25	Alto 123 – 165
	- Liderazgo	26 al 28	
	- Capacitación	29 al 33	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : DESARROLLO DE PERSONAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIONES							
	DIMENSION 1 EFICACIA							
	ITEM 1 TOMA DE DECISIONES							
1	Conoce la Misión y Visión de la Institución.	✓		✓		✓		
2	Conoce los objetivos de la Institución.	✓		✓		✓		
3	El Aprendizaje en la institución está en relación a las experiencias para lograr confianza entre sus miembros.	✓		✓		✓		
	ITEMS 2 LIDERAZGO	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Tiene la información de los cambios que se dan en la Institución	✓		✓		✓		
5	El jefe informa de los resultados de los objetivos para alcanzar las metas del área.	✓		✓		✓		
6	Está satisfecho con su labor diaria de aumentar la Eficacia.	✓		✓		✓		
	ITEMS 3 CAPACITACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
07	El desempeño mejora después de recibir la capacitación.	✓		✓		✓		
08	Las lecturas que realizan la comprenden a fondo el personal.	✓		✓		✓		
09	El personal tiene la capacidad de saber expresar por escrito lo que piensa.	✓		✓		✓		
10	El personal desarrolla habilidades y capacidad para resolver problemas.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2 ATRACTIVIDAD							
	ITEMS 4 TOMA DE DECISIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Las responsabilidades del puesto que desempeño son fundamentales para toda la compañía en su conjunto. La trascendencia del puesto en tanto interna como externa.	✓		✓		✓		
12	El jefe asigna nuevas responsabilidades planificadas.	✓		✓		✓		
13	Se busca alternativas de solución a los problemas detectados en tu área de trabajo, con herramientas aprendidas.	✓		✓		✓		
	ITEMS 5 LIDERAZGO	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Plantea sugerencias para hacer mejoras en la institución.	✓		✓		✓		
15	Los trabajos que realiza se hacen con conocimiento y aptitud de mejora, siendo reconocido por la jefatura.	✓		✓		✓		

33	La actividad académica permitirá desarrollar técnicas para tener mayor y mejor información de la Institución (servicio, productos, tendencias)										
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dni Mg: Diego Araya DNI: 06514466

Especialidad del validador: Administración de Empresas

de 2018

[Firma manuscrita]

Firma del Experto Informante
Dr. R. Edgar Oberra Araya
 NEUROPSICOLOGO
 C.P.S.P. 0870

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS
DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

(VALIDEZ DE CONTENIDO)

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Nilza Borda Lima

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión de los Servicios de la Salud, de la UCV, en la sede Lima - Norte, promoción ... , aula 206, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre del proyecto de investigación es: Desarrollo de Personal en sus Puestos de Trabajo de la Sede Central, Essalud Lima, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Yliana Clorinda Cormán Villalva
D.N.I: 15585527

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable: Desarrollo de Personal

Según Ferreiro y Alcázar (2002), sostuvo que el desarrollo del capital humano y/o de personal es buscar mejorar la actitud, conocimientos, habilidades o conductas y se va a evaluar la eficacia para mejorar el desempeño más que el aspecto formativo, en relación a la atraktividad es mejorar las competencias de la organización y que además permite conocer individualmente las características del trabajador con relación a la organización y su entorno, siendo la Unidad un aspecto de empleabilidad, ganándose la identificación en la organización, lo que permitirá romper barreras entre los departamentos o las mismas personas, además que tiene un particularidad y efecto motivador para los demás trabajadores como motivación intrínseca; es por esta razón que las empresas suelen invertir más en desarrollar los conocimientos de sus miembros, lo cual tendrán un impacto en la eficacia, atraktividad y unidad.

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Eficacia

Definición: Eficacia viene de la palabra en latín *efficacia*, que su concepto es tener la capacidad de alcanzar el objetivo que se desea luego de realizar una acción, no se debe confundir con la eficiencia cuyo concepto es el usar racionalmente los medios para alcanzar un objetivo (esto quiere decir que se debe cumplir uno o los objetivos con un mínimo de recursos que se disponga al igual que utilizar correctamente el tiempo).

Para el portal de la web Economía Simple. NET (2019), indicó que en términos económicos, la eficacia es el grado con que se cumplen las metas perseguidas a través de un plan de acción, para esto no se tiene en cuenta la economía de los medios que se pueden emplear. Asimismo, debemos conocer que del punto de vista axiológico la eficacia jerárquicamente tiene un grado inferior a la eficiencia.

La Eficacia, en la "toma de decisiones" es la capacidad de trabajar a consecuencia de satisfacer los motivos extrínsecos de los colaboradores de la empresa, lo que les va a permitir una continuidad en el tiempo, así también el aprendizaje que se va adquiriendo con la experiencia en el puesto de labores y la relación de confianza entre los miembros de la organización va a ser positiva y si, se deteriora comenzará los momentos difíciles y de desconfianza.

La Eficacia, también la podemos observar en el "liderazgo", y podemos llamar líder al estratega y puede ser el trabajador, funcionario y/o directivo y que tiene la capacidad de aumentar el valor económico de la organización mejorando la eficacia sin deteriorar la unidad ni la competencia definitiva. En el caso del

funcionario y/o directivo es el que está atento a su personal para que se desarrolle personal y profesionalmente, lo que contribuirá a una confianza mutua.

La Eficacia, como medio de "capacitación" para mejorar el desempeño más que el aspecto formativo, porque busca que cada persona comprenda y reconozca lo que requiere para realizar sus funciones asignadas además de obtener mayor información para el logro de los objetivos y mejorar los resultados. Lo que se quiere conseguir con la Eficacia es contar con un personal más productivo lo que indica es tener un colaborador con competencias necesarias con la finalidad de que pueda resolver los problemas inmediatos ligados a la función que realizar en la organización.

Dimensión 2: Atractividad

La Atractividad es considerado como la medición del mercado y para conocerlo es suficiente conocer su tamaño y su tendencia de crecimiento que también se puede analizar la competitividad.

Los autores Ferreiro y Alcázar, (2002), la atractividad la podemos ver en la toma de decisiones, liderazgo y capacitación.

La Atractividad, para la "toma de decisiones" es el grado de aprendizaje operativo y la motivación interna que es intrínsecos y trascendentes que da el personal al prestar sus servicios en la organización y son justamente el personal que trabaja aún sin recibir incentivos externos, ya que su participación es voluntaria, considerando que "voluntaria" es porque colabora sin exigir un incentivo económico. También indicaron que es la relación entre lo que demanda la organización y lo que las personas están dispuestas a dar o hacer en forma natural.

La atractividad como "liderazgo" es cuando se realizan los trabajos en forma ejecutiva y con una aptitud para adaptar sus operaciones con talento y lo hacen por motivos intrínsecos, cuando se trata de un funcionario es ejecutivo si logra buenos niveles de atractividad sin que decaiga la eficacia y la unidad.

La atractividad como medio de "capacitación" es lo que investiga un desarrollo profesional amplio para que el personal tenga mayor y mejor conocimientos, y que ese mejor saber, conocer contribuya a mejorar las diferentes competencias de la organización, esto permite conocer individualmente las características de la persona con relación a la organización y a su entorno. La atractividad también busca llenar sus carencias, despertando su talento y con estos ingredientes mejorar su modo de trabajo lo que permitirá desarrollar su potencial profesional, ampliando sus horizontes y aporte su ingenio a la detección y solución de problemas.

Dimensión 3: Unidad

Según Ferreiro y Alcázar, (2002), la Unidad se puede apreciar en la toma de decisiones, en el liderazgo y en la capacitación.

La Unidad en la "toma de decisiones", recoge los aspectos de lealtad, identificación y confianza mutua, demostrando el valor real de la organización a través de su personal, en otras palabras, es la cultura de la empresa. Así también indicaron que el trabajador acepta libremente sacrificios además de ser subordinados por su propio interés con la finalidad de mejorar y salvaguardar a la organización, por eso se dice que tienen afecto y/o adhesión los colaboradores para con la organización. Al tomar una decisión se debe analizar si la decisión afecta negativamente a la empresa, si afecta de inmediato de debe descartar y asumir otras alternativas con la finalidad de no deteriorar la unidad.

La Unidad en el aspecto de "liderazgo", nos indicó que el ejecutivo o el personal tiene la capacidad de acrecentar la unidad, confianza mutua e identificación entre los colaboradores hacia la organización, impulsándolos a que actúen por motivos trascendentes. Asimismo, el líder en la unidad se preocupa por los que están a su alrededor si es un colaborador, pero si es un ejecutivo buscará mejorar y satisfacer las necesidades del trabajador, especialmente las afectivas.

La Unidad para la "capacitación" habla desde el siglo XXI cuando las empresas busquen desarrollar la "empleabilidad" de sus colaboradores y que puedan ser capaces de ganarse la "lealtad e identificación", es así que en la Unidad se puede clarificar como ayuda para su virtualidad y como fuerza de vencer la propia motivación espontánea cuando ésta la lleva en dirección distinta a la que racionalmente se muestre. En la Unidad no sólo se quiere enseñar a pensar (educar la inteligencia), más bien lo que busca es enseñar a querer la voluntad y esto es lo que se quiere es el desarrollo como persona en su modalidad de autosuperación, es decir, el desarrollo de sus virtudes.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable: Desarrollo de Personal

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Eficacia	- Toma de Decisiones	01 al 03	Bajo 33 -77
	- Liderazgo	04 al 06	
	- Capacitación	07 al 10	
Atractividad	- Toma de Decisiones	11 al 13	Medio 78 -122
	- Liderazgo	14 al 16	
	- Capacitación	17 al 19	
Unidad	- Toma de Decisiones	20 al 25	Alto 123 – 165
	- Liderazgo	26 al 28	
	- Capacitación	29 al 33	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : DESARROLLO DE PERSONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIONES							
	DIMENSIÓN 1 EFICACIA							
	ITEM 1 TOMA DE DECISIONES							
1	Conoce la Misión y Visión de la Institución.	✓		✓		✓	No	
2	Conoce los objetivos de la Institución.	✓		✓		✓		
3	El Aprendizaje en la institución está en relación a las experiencias para lograr confianza entre sus miembros.	✓		✓		✓		
	ITEMS 2 LIDERAZGO							
4	Tiene la información de los cambios que se dan en la Institución	✓	No	✓	No	✓	No	
5	El Jefe informa de los resultados de los objetivos para alcanzar las metas del área.	✓		✓		✓		
6	Está satisfecho con su labor diaria de aumentar la Eficacia.	✓		✓		✓		
	ITEMS 3 CAPACITACIÓN							
07	El desempeño mejora después de recibir la capacitación.	Si	No	✓	No	✓	No	
08	Las lecturas que realizan la comprenden a fondo el personal.	✓		✓		✓		
09	El personal tiene la capacidad de saber expresar por escrito lo que piensa.	✓		✓		✓		
10	El personal desarrolla habilidades y capacidad para resolver problemas.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 ATRACTIVIDAD							
	ITEMS 4 TOMA DE DECISIONES							
11	Las responsabilidades del puesto que desempeño son fundamentales para toda la compañía en su conjunto. La trascendencia del puesto en tanto interna como externa.	Si	No	✓	No	✓	No	
12	El jefe asigna nuevas responsabilidades planificadas.	✓		✓		✓		
13	Se busca alternativas de solución a los problemas detectados en tu área de trabajo, con herramientas aprendidas.	✓		✓		✓		
	ITEMS 5 LIDERAZGO							
14	Plantea sugerencias para hacer mejoras en la institución.	Si	No	✓	No	✓	No	
15	Los trabajos que realiza se hacen con conocimiento y aptitud de mejora, siendo reconocido por la jefatura.	✓		✓		✓		

16	Realiza en su día a día las labores correctas, para obtener los resultados esperados, impulsado por su jefe.	✓			✓			✓			✓		
ITEMS 6 CAPACITACIÓN													
17	La aplicación que realice de lo aprendido tendrá un efecto directo sobre los indicadores de productividad propios y de mi área de trabajo.	✓			✓			✓			✓		
18	La actividad educativa me ayuda significativamente a eliminar fallas o errores que de manera eventual se comenten en mi área de trabajo.	✓			✓			✓			✓		
19	Tiene la oportunidad de sugerir al funcionario, una capacitación para el perfil del puesto por trabajador en su área	✓			✓			✓			✓		
DIMENSION 3 UNIDAD													
ITEM 7 TOMA DE DECISIONES													
20	Llega puntual a la Institución, para comenzar la jornada laboral	✓			✓			✓			✓		
21	Actúa con prudencia y con identificación hacia la institución	✓			✓			✓			✓		
22	El jefe es el primero en llegar a la oficina, siendo coherente con lo que dice y actúa	✓			✓			✓			✓		
23	En la Institución se aprende de las cualidades del funcionario	✓			✓			✓			✓		
24	En la Institución manejan la empatía con una comunicación horizontal	✓			✓			✓			✓		
25	Se identifica con el trabajo que realiza para mejorar el interés de la institución.	✓			✓			✓			✓		
DIMENSION 8 LIDERAZGO													
26	El jefe es coherente de lo que dice y con lo que hace	✓			✓			✓			✓		
27	Los conocimientos y las habilidades adquiridas me permitirán hacer frente con éxito a los problemas imprevistos que se presente.	✓			✓			✓			✓		
28	Hay amistad y confianza mutua entre el jefe y el colaborador en la institución.	✓			✓			✓			✓		
DIMENSION 9 CAPACITACIÓN													
29	La Institución brinda la capacitación adecuada a las necesidades del quehacer diario del colaborador.	✓			✓			✓			✓		
30	Con lo aprendido en la actividad, estoy en la capacidad de desarrollar proyectos o programas de impacto en mi área de trabajo.	✓			✓			✓			✓		
31	La actividad educativa me permite estar mejor preparado para hacer frente a los retos de mi puesto y/o de la organización y ser más competitivo individualmente.	✓			✓			✓			✓		
32	La actividad académica permite incrementar el capital intelectual de la organización.	✓			✓			✓			✓		

33	La actividad académica permitirá desarrollar técnicas para tener mayor y mejor información de la institución (servicio, productos, tendencias)	✓	✓	✓	✓
----	--	---	---	---	---

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Luz Borda Luna DNI: 10553061

Especialidad del validador:

..... de de del 2019

 Firma del Experto Informante.
Dra. Luz Borda Luna
 CID 091167

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS
DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

(VALIDEZ DE CONTENIDO)

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Carlo Pérez J

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión de los Servicios de la Salud, de la UCV, en la sede Lima - Norte, promoción ... , aula 206, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre del proyecto de investigación es: Desarrollo de Personal en sus Puestos de Trabajo de la Sede Central, Essalud Lima, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Yliana Cormán Villalva

Firma

Yliana Clorinda Cormán Villalva
D.N.I: 15585527

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES

Variable: Desarrollo de Personal

Según Ferreiro y Alcázar (2002), sostuvo que el desarrollo del capital humano y/o de personal es buscar mejorar la actitud, conocimientos, habilidades o conductas y se va a evaluar la eficacia para mejorar el desempeño más que el aspecto formativo, en relación a la atraktividad es mejorar las competencias de la organización y que además permite conocer individualmente las características del trabajador con relación a la organización y su entorno, siendo la Unidad un aspecto de empleabilidad, ganándose la identificación en la organización, lo que permitirá romper barreras entre los departamentos o las mismas personas, además que tiene un particularidad y efecto motivador para los demás trabajadores como motivación intrínseca; es por esta razón que las empresas suelen invertir más en desarrollar los conocimientos de sus miembros, lo cual tendrán un impacto en la eficacia, atraktividad y unidad.

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Eficacia

Definición: Eficacia viene de la palabra en latín *efficacia*, que su concepto es tener la capacidad de alcanzar el objetivo que se desea luego de realizar una acción, no se debe confundir con la eficiencia cuyo concepto es el usar racionalmente los medios para alcanzar un objetivo (esto quiere decir que se debe cumplir uno o los objetivos con un mínimo de recursos que se disponga al igual que utilizar correctamente el tiempo).

Para el portal de la web Economía Simple. NET (2019), indicó que en términos económicos, la eficacia es el grado con que se cumplen las metas perseguidas a través de un plan de acción, para esto no se tiene en cuenta la economía de los medios que se pueden emplear. Asimismo, debemos conocer que del punto de vista axiológico la eficacia jerárquicamente tiene un grado inferior a la eficiencia.

La Eficacia, en la "toma de decisiones" es la capacidad de trabajar a consecuencia de satisfacer los motivos extrínsecos de los colaboradores de la empresa, lo que les va a permitir una continuidad en el tiempo, así también el aprendizaje que se va adquiriendo con la experiencia en el puesto de labores y la relación de confianza entre los miembros de la organización va a ser positiva y si, se deteriora comenzará los momentos difíciles y de desconfianza.

La Eficacia, también la podemos observar en el "liderazgo", y podemos llamar líder al estratega y puede ser el trabajador, funcionario y/o directivo y que tiene la capacidad de aumentar el valor económico de la organización mejorando la eficacia sin deteriorar la unidad ni la competencia definitiva. En el caso del

funcionario y/o directivo es el que está atento a su personal para que se desarrolle personal y profesionalmente, lo que contribuirá a una confianza mutua.

La Eficacia, como medio de "capacitación" para mejorar el desempeño más que el aspecto formativo, porque busca que cada persona comprenda y reconozca lo que requiere para realizar sus funciones asignadas además de obtener mayor información para el logro de los objetivos y mejorar los resultados. Lo que se quiere conseguir con la Eficacia es contar con un personal más productivo lo que indica es tener un colaborador con competencias necesarias con la finalidad de que pueda resolver los problemas inmediatos ligados a la función que realizar en la organización.

Dimensión 2: Atractividad

La Atractividad es considerado como la medición del mercado y para conocerlo es suficiente conocer su tamaño y su tendencia de crecimiento que también se puede analizar la competitividad.

Los autores Ferreiro y Alcázar, (2002), la atractividad la podemos ver en la toma de decisiones, liderazgo y capacitación.

La Atractividad, para la "toma de decisiones" es el grado de aprendizaje operativo y la motivación interna que es intrínsecos y trascendentes que da el personal al prestar sus servicios en la organización y son justamente el personal que trabaja aún sin recibir incentivos externos, ya que su participación es voluntaria, considerando que "voluntaria" es porque colabora sin exigir un incentivo económico. También indicaron que es la relación entre lo que demanda la organización y lo que las personas están dispuestas a dar o hacer en forma natural.

La atractividad como "liderazgo" es cuando se realizan los trabajos en forma ejecutiva y con una aptitud para adaptar sus operaciones con talento y lo hacen por motivos intrínsecos, cuando se trata de un funcionario es ejecutivo si logra buenos niveles de atractividad sin que decaiga la eficacia y la unidad.

La atractividad como medio de "capacitación" es lo que investiga un desarrollo profesional amplio para que el personal tenga mayor y mejor conocimientos, y que ese mejor saber, conocer contribuya a mejorar las diferentes competencias de la organización, esto permite conocer individualmente las características de la persona con relación a la organización y a su entorno. La atractividad también busca llenar sus carencias, despertando su talento y con estos ingredientes mejorar su modo de trabajo lo que permitirá desarrollar su potencial profesional, ampliando sus horizontes y aporte su ingenio a la detección y solución de problemas.

Dimensión 3: Unidad

Según Ferreiro y Alcázar, (2002), la Unidad se puede apreciar en la toma de decisiones, en el liderazgo y en la capacitación.

La Unidad en la "toma de decisiones", recoge los aspectos de lealtad, identificación y confianza mutua, demostrando el valor real de la organización a través de su personal, en otras palabras, es la cultura de la empresa. Así también indicaron que el trabajador acepta libremente sacrificios además de ser subordinados por su propio interés con la finalidad de mejorar y salvaguardar a la organización, por eso se dice que tienen afecto y/o adhesión los colaboradores para con la organización. Al tomar una decisión se debe analizar si la decisión afecta negativamente a la empresa, si afecta de inmediato de debe descartar y asumir otras alternativas con la finalidad de no deteriorar la unidad.

La Unidad en el aspecto de "liderazgo", nos indicó que el ejecutivo o el personal tiene la capacidad de acrecentar la unidad, confianza mutua e identificación entre los colaboradores hacia la organización, impulsándolos a que actúen por motivos trascendentes. Asimismo, el líder en la unidad se preocupa por los que están a su alrededor si es un colaborador, pero si es un ejecutivo buscará mejorar y satisfacer las necesidades del trabajador, especialmente las afectivas.

La Unidad para la "capacitación" habla desde el siglo XXI cuando las empresas busquen desarrollar la "empleabilidad" de sus colaboradores y que puedan ser capaces de ganarse la "lealtad e identificación", es así que en la Unidad se puede clarificar como ayuda para su virtualidad y como fuerza de vencer la propia motivación espontánea cuando ésta la lleva en dirección distinta a la que racionalmente se muestre. En la Unidad no sólo se quiere enseñar a pensar (educar la inteligencia), más bien lo que busca es enseñar a querer la voluntad y esto es lo que se quiere es el desarrollo como persona en su modalidad de autosuperación, es decir, el desarrollo de sus virtudes.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable: Desarrollo de Personal

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Eficacia	- Toma de Decisiones	01 al 03	Bajo 33 -77
	- Liderazgo	04 al 06	
	- Capacitación	07 al 10	
Atractividad	- Toma de Decisiones	11 al 13	Medio 78 -122
	- Liderazgo	14 al 16	
	- Capacitación	17 al 19	
Unidad	- Toma de Decisiones	20 al 25	Alto 123 – 165
	- Liderazgo	26 al 28	
	- Capacitación	29 al 33	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : DESARROLLO DE PERSONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIONES							
	DIMENSIÓN 1 EFICACIA							
	ITEM 1 TOMA DE DECISIONES							
1	Conoce la Misión y Visión de la Institución.	✓		✓		✓	No	
2	Conoce los objetivos de la Institución.	✓		✓		✓		
3	El Aprendizaje en la institución está en relación a las experiencias para lograr confianza entre sus miembros.	✓		✓		✓		
	ITEMS 2 LIDERAZGO							
4	Tiene la información de los cambios que se dan en la Institución	✓		✓		✓	No	
5	El Jefe informa de los resultados de los objetivos para alcanzar las metas del área.	✓		✓		✓		
6	Está satisfecho con su labor diaria de aumentar la Eficacia.	✓		✓		✓		
	ITEMS 3 CAPACITACIÓN							
07	El desempeño mejora después de recibir la capacitación.	Si	No	Si	No	Si	No	
08	Las lecturas que realizan la comprenden a fondo el personal.	✓		✓		✓		
09	El personal tiene la capacidad de saber expresar por escrito lo que piensa.	✓		✓		✓		
10	El personal desarrolla habilidades y capacidad para resolver problemas.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 ATRACTIVIDAD							
	ITEMS 4 TOMA DE DECISIONES							
11	Las responsabilidades del puesto que desempeño son fundamentales para toda la compañía en su conjunto. La trascendencia del puesto en tanto interna como externa.	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El jefe asigna nuevas responsabilidades planificadas.	✓		✓		✓		
13	Se busca alternativas de solución a los problemas detectados en tu área de trabajo, con herramientas aprendidas.	✓		✓		✓		
	ITEMS 5 LIDERAZGO							
14	Plantea sugerencias para hacer mejoras en la institución.	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Los trabajos que realiza se hacen con conocimiento y aptitud de mejora, siendo reconocido por la jefatura.	✓		✓		✓		

16	Realiza en su día a día las labores correctas, para obtener los resultados esperados, impulsado por su jefe.	✓		✓		✓		✓		✓		✓	
ITEMS 6 CAPACITACIÓN													
17	La aplicación que realice de lo aprendido tendrá un efecto directo sobre los indicadores de productividad propios y de mi área de trabajo.	✓		✓		✓		✓		✓		✓	
18	La actividad educativa me ayuda significativamente a eliminar fallas o errores que de manera eventual se comenten en mi área de trabajo.	✓		✓		✓		✓		✓		✓	
19	Tiene la oportunidad de sugerir al funcionario, una capacitación para el perfil del puesto por trabajador en su área	✓		✓		✓		✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3 UNIDAD													
ITEM 7 TOMA DE DECISIONES													
20	Llega puntual a la Institución, para comenzar la jornada laboral	✓		✓		✓		✓		✓		✓	
21	Actúa con prudencia y con identificación hacia la institución	✓		✓		✓		✓		✓		✓	
22	El jefe es el primero en llegar a la oficina, siendo coherente con lo que dice y actúa	✓		✓		✓		✓		✓		✓	
23	En la Institución se aprende de las cualidades del funcionario	✓		✓		✓		✓		✓		✓	
24	En la Institución manejan la empatía con una comunicación horizontal	✓		✓		✓		✓		✓		✓	
25	Se identifica con el trabajo que realiza para mejorar el interés de la institución.	✓		✓		✓		✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 8 LIDERAZGO													
26	El jefe es coherente de lo que dice y con lo que hace	✓		✓		✓		✓		✓		✓	
27	Los conocimientos y las habilidades adquiridas me permitirán hacer frente con éxito a los problemas imprevistos que se presente.	✓		✓		✓		✓		✓		✓	
28	Hay amistad y confianza mutua entre el jefe y el colaborador en la institución.	✓		✓		✓		✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 9 CAPACITACIÓN													
29	La Institución brinda la capacitación adecuada a las necesidades del quehacer diario del colaborador.	✓		✓		✓		✓		✓		✓	
30	Con lo aprendido en la actividad, estoy en la capacidad de desarrollar proyectos o programas de impacto en mi área de trabajo.	✓		✓		✓		✓		✓		✓	
31	La actividad educativa me permite estar mejor preparado para hacer frente a los retos de mi puesto y/o de la organización y ser más competitivo individualmente.	✓		✓		✓		✓		✓		✓	
32	La actividad académica permite incrementar el capital intelectual de la organización.	✓		✓		✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. DNI: SALLOS PEREZ PEREZ DNI: 27437465

Especialidad del validador: GERENCIA DE PROYECTOS

10 de 10 del 2019

- Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Firma del Experto Informante.
CARLOS PEREZ P.
CEP 3747

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.




ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Ulises Córdova García, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **"Desarrollo del personal en la sede central Essalud Lima, 2018"** de la estudiante **Yliana Clorinda Cormán Villalva**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de febrero del 2019

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Ulises Córdova García
DOCENTE EN INVESTIGACION

Ulises Córdova García

DNI: 06658910



Desarrollo del personal en la sede central Essalud Lima, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Yliana Clorinda Cormán Villalva

ASESOR:

Dr. Ulises Córdova García

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de internet</small>	9 %
2	Entregado a Universida... <small>Título del estudiante</small>	8 %
3	repositorio.unas.edu.pe <small>Fuente de internet</small>	2 %
4	tesis.pucp.edu.pe <small>Fuente de internet</small>	1 %
5	www.gestipolts.com <small>Fuente de internet</small>	1 %
6	bibdigital.epn.edu.ec <small>Fuente de internet</small>	<1 %





FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Cosmañ Villalva, Yliana Elorinda

D.N.I. :

15585527

Domicilio :

Av. Bolívar N° 968 Dpto. 102 Pueblo Libre

Teléfono :

Fijo : 418 5664

Móvil :

994 994 719

E-mail :

yliaacolly@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado :

Maestría

Mención:

Gestión de los Servicios de la Salud

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Cosmañ Villalva Yliana Elorinda

Título de la tesis:

Desarrollo del Personal en la Sede Central EsSalud,
Lima, 2018

Año de publicación :

2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Yliana Cosmañ Villalva

Fecha :

03-05-2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Gliana Elorinda Coemán Villalva

INFORME TÍTULADO:

Desarrollo de Personal en la Sede Central Lima, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 07 de marzo 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN