



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Plan de mejora basado en habilidades blandas para la gestión del talento humano en un sistema de Salud del departamento de Lambayeque

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTORA:

Tafur Sanchez, Jessica Massiel (orcid.org/0000-0002-0282-0374)

ASESORES:

Dr. Dios Castillo, Christian Abraham (orcid.org/0000-0002-2469-9237)

Dr. Vela Melendez, Lindon (orcid.org/0000-0002-9644-7151)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO — PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi padre Santos que a pesar de no estar a mi lado es mi ejemplo de perseverancia, a mi madre Rachel, y a mis hermanos Henry y Carlos por ser un modelo de vida y enseñanza en todos los momentos de mi vida. A mi pequeña Ariannita por ser la fuente de mi inspiración en todos mis objetos y metas.

AGRADECIMIENTO

A Dios por siempre estar a mi lado a los asesores: Dr. Dios Castillo, Christian Abraham y el Dr. Vela Meléndez, Lindon por sus sabias orientaciones y asesorías.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Variables y operacionalización.....	16
3.2. Población, muestra y muestreo	17
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos:.....	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES	44
VIII. PROPUESTA	45
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución del número total de profesionalismo que ejercen labores administrativas y asistenciales del sistema de Salud de Lambayeque.....	17
Tabla 2	Confiabilidad del cuestionario.....	19
Tabla 3	Nivel de efectividad de la gestión del talento humano en el sistema de Salud de Lambayeque	22
Tabla 4	Nivel de efectividad en las dimensiones de la gestión del talento humano.....	22
Tabla 5	Nivel de efectividad en la dimensión provisión de recursos humanos de la gestión del talento humano.....	23
Tabla 6	Nivel de efectividad en la dimensión organización de recursos humanos de la gestión del talento humano.....	23
Tabla 7	Nivel de efectividad en la dimensión retención de recursos humanos de la gestión del talento humano.....	24
Tabla 8	Nivel de efectividad en la dimensión desarrollo de recursos humanos	24
Tabla 9	Resumen de los indicadores de la dimensión provisión de recursos humanos.....	25
Tabla 10	Resumen de los indicadores de la dimensión organización de recursos humanos.....	26
Tabla 11	Resumen de los indicadores de la dimensión retención de recursos humanos.....	28
Tabla 12	Resumen de los indicadores de la dimensión desarrollo de recursos humanos.....	30
Tabla 13	Análisis documental	32
Tabla 14	Validación de plan de mejora basado en habilidades blandas.....	34

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo proponer el plan de mejora de la administración del talento humano en el sistema de salud de Lambayeque, específicamente entorno a habilidades interpersonales. El enfoque empleado fue cuantitativo, metodología mixta no experimental, diseño descriptivo basado en propuesta. Se empleó un cuestionario a 73 profesionales que ejercen labores administrativas y asistenciales, se halló que el 39.7% presenta nivel deficiente, mientras que 35.6% en moderado y 24,7% presentan un nivel eficiente. Los resultados señalan falta efectividad en la gestión del talento humano por parte del personal asistencial y administrativo en su mayoría. Se plantea en este estudio dar énfasis a las habilidades interpersonales el cual ha sido validado por tres expertos.

Palabras clave: Plan de mejora, habilidades blandas, gestión, talento humano.

ABSTRACT

The objective of the research was to propose the plan to improve the management of human talent in the Lambayeque health system, specifically around interpersonal skills. The approach used was quantitative, non-experimental mixed methodology, descriptive design based on proposal. A questionnaire was used with 73 professionals who carry out administrative and healthcare work; it was found that 39.7% had a deficient level, while 35.6% had a moderate level and 24.7% had an efficient level. The results indicate a lack of effectiveness in the management of human talent by the majority of healthcare and administrative staff. In this study, it is proposed to emphasize interpersonal skills, which has been validated by three experts.

Keywords: Improvement plan, soft skills, management, human talent.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIOS CASTILLO CHRISTIAN ABRAHAM, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: " Plan de mejora basado en habilidades blandas para la gestión del talento humano en un sistema de Salud del departamento de Lambayeque", cuyo autor es TAFUR SANCHEZ JESSICA MASSIEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 06 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIOS CASTILLO CHRISTIAN ABRAHAM DNI: 18139166 ORCID: 0000-0002-2469-9237	Firmado electrónicamente por: CDIOSC el 06-01- 2024 09:47:00

Código documento Trilce: TRI - 0722859