



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Rotación de personal y cumplimiento de metas en la oficina de gestión de
servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Ordoña Tafur, Gerson Waldir (orcid.org/0000-0001-8772-4025)

ASESOR:

Dr. Delgado Bardales, Jose Manuel (orcid.org/0000-0001-6574-2759)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres por otorgarme la vida, por inculcarme buenos valores para ser una persona de bien, actuar siempre con respeto hacia los demás, además este trabajo está dedicado exclusivamente a ellos por sus consejos y sus enseñanzas que me sirvieron mucho para la culminación de la investigación.

Gerson.

Agradecimiento

El agradecimiento especial a la Universidad César Vallejo, a la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo por el apoyo en la investigación; al Dr. Delgado Bardales, José Manuel por compartir sus experiencias en todo este tiempo.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Variables y operacionalización.....	23
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis.....	23
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimientos.....	26
3.6. Método de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES.....	44
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	56

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de rotación de personal	29
Tabla 2 Nivel de cumplimiento de metas.....	29
Tabla 3 Prueba de normalidad	30
Tabla 4 Relación entre compensación y cumplimiento de metas.....	31
Tabla 5 Relación entre las condiciones laborales y cumplimiento de metas.....	32
Tabla 6 Relación entre condiciones laborales y cumplimiento de metas	33
Tabla 7 Relación entre rotación del personal y cumplimiento de metas.....	34

Índice de figuras

Figura 1 Regresión lineal de la rotación del personal y cumplimiento de metas 35

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la rotación del personal y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022. El estudio fue básico, de diseño no experimental, cuantitativo, de corte transversal, descriptivo correlacional. La población y muestra fueron 50 colaboradores de la organización, la técnica fue la encuesta y el instrumento cuestionario. Los resultados, revelaron que el nivel de rotación de personal presenta una tendencia medio en 50%, en cuanto al nivel de cumplimiento de metas esta fue calificada como medio en 40%. También, se ha confirmado mediante un análisis inferencial que los aspectos de compensación, condiciones laborales y reclutamiento y selección de personal se encuentran relacionados con el cumplimiento de metas, dado que el nivel de significancia es menor al 0.01. Conclusión: existe relación entre la rotación del personal y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto, $p = .000$, asimismo, el coeficiente r de Pearson fue de .782, lo que indica una correlación positiva muy fuerte.

Palabras clave: Calidad, salud pública, seguridad pública, remuneración.

Abstract

The main objective of the research report is to determine the relationship between staff turnover and the achievement of goals in the Health Services Management Office Bajo Mayo Tarapoto-2022. The methodological composition comprises a quantitative approach, basic research type, non-experimental cross-sectional design, and descriptive correlational level. The population and sample were the 50 collaborators of the organization, who participated in the application of the survey technique and the development of the questionnaire. The main results revealed that the level of personnel turnover presents a regular and high tendency in 50%, and that the level of goal fulfillment was rated as medium in 40%. Also, it has been confirmed through an inferential analysis that the aspects of compensation, working conditions and recruitment and selection of personnel are related to the achievement of goals, given that the level of significance is less than 0.01. Conclusion: There is a relationship between staff turnover and goal fulfillment in the Health Services Management Office of Bajo Mayo Tarapoto, since the significance level is equal to .000, and the Pearson's r coefficient was .782, indicating a very strong positive correlation.

Key words: Quality, public health, public safety, remuneration.

I. INTRODUCCIÓN

Las metas son imprescindibles en las organizaciones, puesto que permiten analizar donde se encuentra una entidad y hacia donde debe dirigir sus esfuerzos, pues sin metas claras se puede tornar en desorganizada y por lo tanto las necesidades de la población no se verán satisfechas. Asimismo, en las instituciones públicas a nivel mundial, el establecimiento de metas son requisitos fundamentales para alcanzar los resultados estimados por los entes reguladores quienes a su vez garantizan el desarrollo integral de la sociedad en grupo. Sin embargo, se evidencia que estas metas no son determinadas de manera clara ni por personas que tengan un pleno conocimiento de la realidad a la que se enfrentan las instituciones públicas en los diferentes departamentos del país; lo cual trae consigo una cadena de consecuencias negativas que terminan afectando a los resultados entidades, sobre todo porque no cuentan con suficientes funcionarios que les permitan manejar sus operaciones diarias por la alta rotación del personal. (Matute-Calle y Murillo-Párraga, 2021)

A lo señalado en líneas anteriores, en muchos países latinoamericanos las instituciones estatales no cuentan con suficiente personal por la gran cantidad de rotación que existe, siendo estos los factores que contribuyen en el incumplimiento de sus metas; en especial los servicios de salud que están mal administrados a causa de las bajas remuneraciones y la falta de motivación que lleva al personal a buscar trabajo en empresas privadas y con mejor remuneración; esto a su vez desciende en un espiral hacia la corrupción y el caos. (Chamorro, et al., 2022)

Según el informe emitido por la CEPAL, en el 2020 se registró un incremento de los indicadores de rotación de personal del 74% en grupos de trabajadores entre los 20 y 29 años, más aún dada la situación de la COVID-19 donde se realizaron despidos masivos mayores al 44%, ocasionando inconvenientes en la atención a la población, con una repercusión económica para las organizaciones por tener gastos en reclutamiento e inducción; como también

perjudica las imagen de las entidades, debido a que se propicia un ambiente laboral negativo entre trabajadores y que las instituciones no cumplan con sus responsabilidades de manera efectiva. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020)

En lo que concierne a las organizaciones nacionales, se evidencia que el Perú es uno de los países que tiene mayor porcentaje de incumplimiento de metas en especial en las instituciones públicas que oscila entre el 60% y 70%, y un gran índice de rotación del personal, por desmotivación laboral, baja remuneración, incumplimiento de pagos dentro de las fechas pactadas, carencia de una línea de carrera, falta de crecimiento personal y profesional; considerando que los recursos humanos son esenciales para el funcionamiento de las organizaciones, más aún si son entidades prestadoras de servicios públicos, por lo que se ha podido evidenciar constantes paros por parte de los profesionales del sector salud en los últimos periodos. (Villar, 2021)

De acuerdo con las aseveraciones emitidas por la CEPLAN a través del Observatorio Nacional de Prospectiva, el 45% de la organizaciones públicas logran cumplir con las mestas anuales, el 35% presentan escalas de 60% a 85% de cumplimiento, el 10% presentan bajos indicadores que no sobrepasan los 45%, y una de las consecuencias son los problemas remunerativos, de ambiente laboral que termina en un incremento de rotación, lo cual genera un ambiente de incertidumbre para los trabajadores que siguen laborando en las entidades, puesto que los recarga de trabajo a fin de cubrir en la medida posible con los servicios médicos que la población demandada, excepto que esta rotación sea en caso de nuevos ascensos que por fuga de talento. Por esa razón, es importante que las instituciones cuenten con una adecuada gestión del talento humano que disminuya el índice de rotación a fin de cumplir con sus metas planteadas en el tiempo indicado.

En el entorno local, la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo – OGESS Bajo Mayo, situada en el distrito de Tarapoto, no es ajena a la situaciones mostradas en los distintos contextos, donde su misión principal es

establecer distintas actividades para la protección de la salud y seguridad de la ciudadanía que se encuentra dentro de sus jurisdicción; asimismo, por el estado de emergencia ocasionado por el C6vid-19 desde el a6o 2020, se ha necesitado de actividades inmediatas por parte de los encargados a la hora de contratar personal cualificado para lograr eficiencia en sus actividades y el cumplimiento de sus objetivos; sin embargo, el historial de a6os pasados ha reflejado problemas en lo que se refiere a los recursos humanos que trabajan en la entidad, siendo una de las causas principales la alta rotaci6n del personal por temas pol6ticos, mejoras salariales, problemas familiares, culminaci6n de contratos y la falta de estrategias de retenci6n del personal. Todo ello ha generado la paralizaci6n de muchas actividades programadas de la entidad y que el tiempo no sea suficiente para el cumplimiento de metas.

De acuerdo con los hechos evidenciados, es pertinente plantear como **problema general**: 6Cu6l es la relaci6n entre la rotaci6n del personal y el cumplimiento de metas en la Oficina de gesti6n de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022? Los **problemas espec6ficos**: P₁: 6Cu6l es el nivel de rotaci6n de personal en la Oficina de gesti6n de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022?; P₂: 6Cu6l es el nivel de cumplimiento de metas en la Oficina de gesti6n de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022?; P₃: 6Cu6l es la relaci6n que existe entre la compensaci6n y el cumplimiento de metas en la Oficina de gesti6n de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022?; P₄: 6Cu6l es la relaci6n que existe entre las condiciones laborales y el cumplimiento de metas en la Oficina de gesti6n de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022?, P₅: 6Cu6l es la relaci6n que existe entre el reclutamiento - selecci6n del personal y el cumplimiento de metas en la Oficina de gesti6n de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022?

Asimismo, el trabajo de investigaci6n se justific6 por **Conveniencia**; puesto que con los resultados alcanzados en el estudio se pudo conocer la situaci6n actual en la que se encuentra la entidad y seg6n ello se presentaron alternativas de soluci6n. Adem6s, tiene **Relevancia social**; porque el principal beneficiario fue

la institución y sus colaboradores, que a través de la información que se proporcionada tomaron medidas pertinentes para minimizar las falencias concernientes a la rotación del personal. **Valor teórico**; debido a que se contó con diversos aportes teóricos que contribuyeron en el conocimiento de los interesados en el tema y futuros investigadores. **Implicancia práctica**; porque a través de las evidencias que se encontraron se plantearon diversas estrategias que permiten el logro de los resultados esperados en la entidad y resolver los problemas evidenciados. **Utilidad metodológica**; debido a que se desarrollaron instrumentos los cuales fueron aplicados a los participantes seleccionados por el investigador y mediante ello fue posible la obtención de datos para dar respuesta a las hipótesis formuladas.

El **objetivo general** de la investigación es: Determinar la relación existente entre la rotación del personal y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022. Los **objetivos específicos** son: O₁: Identificar el nivel de rotación de personal en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022. O₂: Evaluar el nivel de cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022. O₃: Medir la relación que existe entre la compensación y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022. O₄: Evaluar la relación que existe entre las condiciones laborales y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022. O₅: Analizar la relación que existe entre el reclutamiento - selección del personal y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022.

Para terminar, la **hipótesis general** de la investigación es: H_i: Existe relación significativa entre la rotación del personal y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022. H_o: No existe relación entre la rotación del personal y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022. **Hipótesis específicas**; H1: El nivel de rotación de personal en la Oficina de Gestión de

Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022, es alto. H2: El nivel de cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022, es alto. H3: Existe relación significativa entre la compensación y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022. H4: Existe relación significativa entre las condiciones laborales y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022. H5: Existe relación significativa entre el reclutamiento - selección del personal y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente apartado se describieron investigaciones adelantadas que están asociadas con los temas presentados desde distintos contextos; desde un **ámbito internacional**, Rojas, et al. (2020), en su artículo de enfoque cuantitativo, tipo básico, no experimental – transversal, los participantes del estudio fueron 27 personas; para el recojo de información aplicaron la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Conclusiones: El 16,39% de los participantes sostuvieron que el nivel de rotación es muy alto; en vista que no cuentan con una adecuada remuneración (incentivos) en 46%; además que las condiciones de trabajo que la entidad presenta son inadecuadas (39%). Por lo tanto, para minimizar estos efectos que trae consigo la alta rotación de los colaboradores dentro de la entidad como son la falta de cumplimiento de sus metas como organización y baja rentabilidad; es importante establecer estrategias a través de planes para mejorar la retención del personal cumpliendo con sus expectativas.

Por otro lado, Viñán, et al. (2020), publicó su artículo que fue desarrollado bajo un enfoque cuantitativo de tipo básico, no experimental, los participantes fueron 432 colaboradores de la entidad e informes asociados a la gestión del talento humano. Las técnicas empleadas fueron la encuesta, observación directa y el análisis de documentos; por ende, sus instrumentos fueron la guía de observación, cuestionario y la guía de análisis documental. Conclusiones: El 78,3% del personal sostiene que el proceso de contratación y elección de colaboradores es adecuado; sin embargo, el 88,7% precisa que no está conforme con la compensación que recibe; por otro lado, el 80,2% indicaron que las condiciones laborales no son del todo adecuadas porque no existe una buena seguridad ni calidad de trabajo. En base a ello, se muestra que la rotación del personal es ineficiente (48,9%); esto trae consigo el incremento de los costos por el alto índice de rotación de trabajadores que ingresa y se retira de la institución; lo cual repercute en el cumplimiento de los propósitos organizacionales.

Así también, Rodríguez (2020), ejecutó una investigación enmarcada en una metodología de tipo básica, no experimental, la población y muestra se conformó por 23 documentos; donde la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Llegaron a concluir que el nivel de rotación en las organizaciones es alto (58%) en vista que no cuentan con medios estratégicos para retener al capital humano; además llevan a cabo el seguimiento oportuno del porcentaje de rotación para la toma de decisiones correctas y pertinentes que contribuyan en la elaboración de planes para disminuir dicha problemática. En base a ello, es importante mencionar que los altos índices de rotación voluntaria e involuntaria de los colaboradores está relacionado de manera directa con la realización de los objetivos institucionales.

Por su parte, Hernández, et al. (2021), presentó un estudio con enfoque cuantitativo, tipo básica, no experimental, la población y muestra se conformó por 18 entidades la técnica que hizo posible la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Finalmente dieron a conocer que el nivel de rotación de recursos humanos es alto (23%) en las entidades, en vista que no cuentan con las condiciones laborales adecuadas, el nivel de compensación es bajo en relación con los ingresos de las entidades (45%); asimismo, no cuentan con un eficiente método para el reclutamiento del personal sobre todo para retener a los colaboradores cualificados; esto se refleja en el incumplimiento de las metas organizacionales (56%). Por lo tanto, indicaron que existe relación considerable en ambos temas ($r=,755$) y ($p=,000$), de la misma manera con sus dimensiones.

Por último, Rivero (2021), desarrolló un estudio investigativo, bajo una metodología de enfoque cuantitativo, tipo básico y diseño no experimental. La población y muestra se compuso por 27 funcionarios, la técnica utilizada en su investigación es la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyendo que la rotación voluntaria del personal es siempre (62,9%), y la involuntaria tiene una tendencia de nunca (70,3%), mostrando que la gestión es regular (56%);

donde sus resultados no son siempre los esperados en la entidad. En función a ello, mostraron un grado de relación en las variables positiva puesto que obtuvieron un p-valor menor a 0.05; es decir, la rotación de los recursos humanos es relevante para la consecución de los propósitos institucionales, puesto que, sin los trabajadores, las operaciones no se llegarán a concluir de manera oportuna.

En el ámbito nacional; Campos, et al. (2019), en su artículo científico presentaron un enfoque cuantitativo de tipo básica, no experimental – correlacional, la población y muestra se integraron por 29 enfermeras; la técnica ejecutada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Conclusiones: El 41,4% precisaron que la rotación del personal es inadecuada; asimismo en sus dimensiones precisaron que los factores internos y externos no son adecuados (48%); en vista que no cuentan con una adecuada capacitación y sobre todo remuneración. Estos resultados se ven reflejado en el desempeño de los servidores y en la consecución de las metas de la institución; por lo tanto, evidenciaron que existe un alto grado de relación en los temas ($r=,941$) con una significancia de ,000, de la misma manera con sus dimensiones.

Por su parte, Nolazco y Rodríguez (2020), en su artículo emplearon una metodología de tipo básica, no experimental, su población y muestra se compuso por 6 extrabajadores de la entidad, la técnica fue la entrevista y el instrumento fue la guía de entrevista. Conclusiones: Los autores mostraron que en el año 2015 en promedio de rotación de los colaboradores fue en un 123%, en el 2016 fue del 99%, en el 2017 fue 91% y en el 2018 fue del 50% en promedio; es decir, fue mejorando año a año; no obstante los participantes indicaron que la remuneración que brinda la entidad está alineado con el mercado pero que deberían aumentarlo de acuerdo a las actividades que desarrollan algunas áreas, las condiciones laborales no son adecuadas por la pésima infraestructura con la que esta cuenta, además de no contar con planes para retener a sus trabajadores cualificados; esto trajo como resultado que no

cumplan sus metas en un 100%. En resumen, existe alto grado de relación entre la rotación de colaboradores y la relación de metas de la entidad.

De acuerdo con, Espinoza, et al. (2021), su artículo publicado, la metodología empleada fue de tipo básica, no experimental, la población y muestra se constituyó por el acervo documentario y 16 colaboradores; por lo cual utilizaron como técnica el análisis documental y entrevista, por lo tanto, los instrumentos fueron la guía de análisis documental y la guía de entrevista. En sus conclusiones dieron a conocer que la rotación de los trabajadores es medio (45%), puesto que brindan incentivos y presentan un buen ambiente laboral; no obstante, no cuentan con métodos para retener a su personal, lo cual pone en dificultades a la entidad. En función a ello, para que la entidad cumpla con sus propósitos es vital que cuenten con planes efectivos para minimizar la rotación del personal; dado que en muchas ocasiones son pérdidas económicas para las organizaciones.

De la misma manera, Montilla, et al. (2021), en su artículo emplearon un tipo de estudio básico, bajo un diseño no experimental, donde la población y muestra lo integraron 77 colaboradores, por lo cual, emplearon como técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. En sus conclusiones mostraron que el nivel de compensación laboral es regular (45%), de la misma manera el desempeño laboral es regular (43%); donde se dio a conocer que el cumplimiento de los objetivos institucionales es medio (51%). Por esa razón, evidenciaron que existe relación importante en los temas; siendo los valores ($r=, 844$) con significancia igual ,000. Todo ello, indica que la remuneración es un factor relevante en la minimización de la rotación de los recursos humanos, y esto a su vez repercute en la realización de las metas programadas de una entidad, asimismo deja en evidencia que el cumplimiento de metas depende directamente del comportamiento del talento humano dentro la organización.

Por último, Checa-Llontop, et al. (2020), en su artículo de tipo básico con alcance descriptivo, no experimental, la población y muestra se encontró

integrada por 15 colaboradores y el acervo documentario. Por tanto, aplicaron como técnica la observación y la encuesta, donde los instrumentos fueron la guía de observación y el cuestionario. En sus resultados dieron a conocer que las políticas de compensación e incentivos es regular (66,7%), así también los programas de retención del personal mostraron un nivel bajo (58,3%), es decir, no cuentan con estrategias que les permita mantener al personal motivado para la realización de sus actividades. Esto pone en evidencia que la rotación de los recursos humanos es alta, debido a que la entidad no les brinda los medios necesarios ni los incentivos que requieren para cumplir con sus actividades programadas.

De manera continua se describen las bases teóricas de la variable **rotación de personal**, por lo cual es importante mencionar la Teoría Y de la gestión del talento humano sustentada por McGregor en 1957, citado por, Chávez-Toledo (2018), en donde sustenta que, los trabajadores deben ser considerados como seres humanos integrales que tienen sentimientos y pensamientos en lugar de solo objetos que realizan tareas laborales. En este sentido, se enfatizan la consideración de las motivaciones y satisfacción de necesidades físicas y emocionales de los trabajadores para mejorar su desempeño laboral dentro de una organización; pues de acuerdo con el autor, los colaboradores no son sujetos que repiten procedimientos mecánicos y se involucran en tareas simplemente para recibir una compensación; pues postular a un puesto laboral lo hacen con el propósito de cumplir sus intereses profesionales y personales, más allá de recibir un salario. Asimismo, propone otra teoría en contraposición a esta; Teoría X en el mismo año, en la que infiere que el desenvolvimiento de los colaboradores debe ser en ambientes laborales seguros y que brinde las condiciones requeridas para la realización de las funciones.

Otra teoría que es importante citar para conceptualizar a la variable rotación del personal es la Teoría de la Motivación y Personalidad sustentada por Maslow en 1937, citado por, Barreras (2020), donde menciona que, por naturaleza el

ser humano se encuentra constantemente motivado a crecer y lograr su desarrollo en diferentes aspectos. Pues, a través de la motivación, la personalidad y la autorrealización, los individuos satisfacen sus necesidades básicas, las cuales crecen a medida que desarrollan nuevos hábitos; una vez satisfechas, aparecen nuevas necesidades hasta que el individuo alcanza la trascendencia. Esto se considera el mayor logro personal; algo similar sucede con las organizaciones, que al ver el logro de una meta u objetivo se plantean nueva con mayores expectativas y que a la vez demanda mayor esfuerzo por parte de todo el equipo.

Asimismo, se sustenta bajo la *Ley de Contrataciones Del Estado (2019)*, donde precisa que para maximizar el valor de los recursos públicos invertidos, la norma establece reglas basadas en los principios del Artículo 2. Estas reglas brindan un marco legal para la contratación de bienes, servicios y obras de manera oportuna y de alta calidad que cumplan con los fines públicos. Más específicamente, esta norma tiene como objetivo promover la gestión basada en resultados a través de estándares de contratación efectivas. Es decir, que el grado de rotación del personal en las entidades públicas se debe al tiempo de mandato de un servidor público o el tiempo de contrato que las personas tengan con estas que por lo general son de cuatro años.

En base a las teorías descritas con anterioridad, se presentan los conceptos de la rotación del personal, donde, Arbaiza (2016), sostiene que, es grado de individuos que entran y salen de una institución, sea de manera voluntaria o no; por motivos externos o internos dentro de un tiempo establecido. Por otro lado, Al-Suraihi, et al., (2021) precisan que, es un proceso a través del cual una organización cambia a un personal por otro, o el personal decide abandonar la organización, por múltiples razones, asimismo es considerado como la entrada y salida de trabajadores de una entidad. Además, Olubiyi, et al. (2019), sostienen que es analizada en función al índice porcentual de colaboradores que abandonan sus centros de trabajo dentro de un tiempo determinado ya se

de manera voluntaria o inducida; esta última se diferencia del abandono, porque cuando ocurre esta situación el puesto no es ocupado por otra persona. Por su parte, De Winne, et al. (2018) dan a conocer que, es el cambio frecuente de personal de un puesto a otro o la salida de una entidad por diversos motivos sean estos personales o por la falta de métodos de retención de parte de la organización.

Por su parte, Bolt, et al. (2022), precisan que, es el proceso a través del cual la entidad reemplaza a sus colaboradores causando movimientos de salida y entrada de uno o más trabajadores que en su mayoría es por despido o renuncia del personal, estos hechos no se vinculan con la jubilación. Además, Han (2020) precisa que es el acto de cambiar o rotar el personal que está laborando dentro de una entidad para que posteriormente sean reemplazados por otros; es decir, para que cubran los puestos y asuman sus responsabilidades. No obstante, Jo y Ellingson (2019), estos hechos en su mayoría son vistos como negativos tanto por los usuarios y proveedores de las organizaciones; ya que al haber una rotación constante es difícil para las entidades mantener el nivel y calidad de servicio que los usuarios demandan.

Referente a las causas, Lazzari, et al. (2022), indican que, estas son numerosas; es decir, existen múltiples razones por las cuales las organizaciones y los colaboradores toman las decisiones de despedir o renunciar respectivamente de sus puestos de empleo; las más comunes son: Un clima laboral negativo, en donde no existe un buen compañerismo ni un trato adecuado por parte de los empleadores, una deficiente gestión de compensación y escasas oportunidades de desarrollo . Asimismo, Chen, et al. (2021), sostienen que, es, porque los colaboradores no pueden desarrollarse dentro de la compañía; es decir, a ninguna persona le gusta sentir que está estancado en un lugar ni en su vida personal y mucho menos en la profesional, pues debido a mundo competitivo al que se enfrenta los profesionales, les resulta vital buscar su crecimiento. Por su parte, Skelton, et al. (2020), precisan

que un factor relevante es el la remuneración inadecuada; es por ello, que, las entidades a fin de evitar los altos índices de rotación laboral debe remunerar a sus colaboradores según el puesto que ocupa su personal y competir con la remuneración del mercado; es decir, el pago debe ser flexible y según el desempeño de sus colabores.

Además, Wang y Wang (2020), hacen mención de la mala gestión interna o cultura organizacional; que no permite contar con una jerarquía clara donde las actividades que cada colaborador debe desarrollar se encuentren bien definidas; esto a su vez, trae consigo que los empleados no tengan en claro los objetivos que la organización ya tiene definidos. Al mismo tiempo, Caldera, et al. (2019), precisan que una de las causas más frecuentes, es el mal proceso de selección del personal; debido a la falta de estrategias y personas que conozcan las exigencias del puesto a fin de efectuar un el reclutamiento de manera adecuada. Del mismo modo, Zaballa, et al. (2021), comenta que es por el exceso de trabajo, de manera que el personal se siente abrumado por la exigencias del puesto y empieza a buscar nuevas oportunidades; más aún cuando no percibe el debido reconocimiento ante su desempeño y compromiso demostrado, además a ello se le suma el la falta de acompañamiento en el área de trabajo.

En cuanto a las consecuencias, Márquez, et al. (2021), destacan las más relevantes: Disminución de la productividad en los colaboradores por ende las entidades dejan de cumplir sus metas; es decir, al contratar nuevo personal, estos van a requerir de un tiempo considerable para adaptarse a sus actividades, lo mismo que ocasiona aplazamiento en el logro de metas y deficiencias en la prestación de servicios públicos a la población. Además, García, et al. (2020), indican que, el alto índice de rotación de los colaboradores afecta el *employer branding* de las organizaciones, es decir, no genera una buena imagen en el mercado empleador, por ello, resulta importante que las organizaciones analicen el nivel de satisfacción de sus colaboradores de

manera periódica a fin de planificar y aplicar estrategias que fortalezcan el compromiso afectivo, normativo y continuo de los colaboradores. Asimismo, Aranibar, et al. (2018), precisan que, repercute en el clima laboral en vista que los cambios constantes de trabajadores dentro de las áreas generan inseguridad e inestabilidad laboral; al mismo tiempo trae consigo el incremento de costes de personal para la institución.

En lo que se refiere a las ventajas, Saltos, et al. (2022), precisan que, esto trae consigo nuevos impulsos o impactos positivos dentro de la entidad, por cuanto los nuevos colaboradores asumen nuevas responsabilidades y compromisos con las posiciones en las que sean asignados. Además, Salinas y Malpartida (2020), señala que, brinda nuevas oportunidades de ascenso, es decir, crea nuevas oportunidades para los colaboradores que se quedan, esto va a depender del desempeño y el desenvolvimiento que alcance en sus respectivas funciones, de esta manera tenga las facultades para asumir nuevas responsabilidades y avanzar de posición o rango. Por último, Rojas-Pimentel y Izaguirre-Torres (2020), hacen referencia sobre la transferencia de conocimientos, en el caso que un trabajador que cuenta con experiencia considerable decide renunciar a su puesto, al ser contratado en otra entidad, contribuye con sus experiencias y conocimientos a su equipo de trabajo, de tal manera que el conocimiento continua incrementándose, lo cual resulta también beneficioso para los usuarios.

A propósito de los tipos, Bravo, et al. (2022), hacen alusión sobre los siguientes, es decir, cómo y por qué los trabajadores terminar sus vínculos con las entidades: Rotación del personal interno, se refiere al cambio de puesto de un trabajador dentro de una institución, este cambio puede darse por ampliar sus conocimientos o por obtener nuevas competencias; por lo general es por cambiar a un puesto más alto que demande de mayores responsabilidades. De manera complementaria, Guillén, et al. (2018), señalan sobre la rotación externa del personal, este hace referencia cuando un trabajador culmina su

relación laboral antes de cumplir un año en la entidad y postula a otra. El mismo autor menciona que, la rotación de personal natural, esto ocurre cuando las organizaciones y los empleados no tienen influencia directa en la rotación, es decir, ocurre cuando el trabajador fallece o se jubila.

Asimismo, Colin (2021), en su teoría considera cinco tipos de rotación: Voluntaria, sucede cuando el colaborador decide abandonar la organización por su propia decisión en función a sus metas y perspectiva laboral. Involuntaria, sucede cuando la entidad da por terminado el contrato laboral con el colaborador, tal tipo de rotación no afecta mucho a la organización. Interna, es el desplazamiento de los colaboradores dentro de la misma organización, lo cual puede ser de forma vertical u horizontal. Jubilación, es la fase ineludible en la vida de un profesional a llegar a una determinada edad o cumplir con los años de servicio estipulados por ley, este tipo de rotación cuando es gestionado a tiempo no genera complicaciones a la organización.

Para la evaluación de la variable, se considera los postulados por, Arbaiza (2016), en donde da a conocer los siguientes componentes: **i) Compensación;** son los beneficios que reciben los colaboradores por el trabajo realizado en un tiempo en específico que por lo general es dentro de un mes, los encargados de estos pagos son las entidades en las que ejecutan sus labores. Sus indicadores: a) Remuneración, son las obligaciones que tienen los empleadores con sus trabajadores; esto trata sobre la entrega de cierto monto de dinero a cambio del trabajo realizado. b) Incentivos, son todos aquellos actos que motivan a las personas a seguir mejorando su desempeño en las distintas tareas que realizan. c) Beneficios sociales, es la retribución que realiza las organizaciones a sus colaboradores de acuerdo con ley, tiene como principal finalidad la mejora del estilo de vida de los colaboradores y de su familia. d) Viáticos, son todos los gastos que cubre la entidad con sus colaboradores en cuanto a su alimentación, hospedaje, transporte, entre otros, cuando estos realizan actividades fuera de su centro laboral. (Lazear, 2018)

Asimismo, como segundo componente **ii) Condiciones laborales**; son todos los factores que determinan el ambiente en donde los trabajadores ejecutan sus actividades; entre ellas, están horarios de trabajo y todos los servicios que le brinda el empleador (Arbaiza, 2016). Presenta como indicadores: a) Seguridad, por cuanto el ambiente laboral debe garantizar que las condiciones en las que los colaboradores desempeñan sus actividades no pongan en peligro su integridad física y emocional. b) Cantidad de trabajo, las actividades que desarrollen los trabajadores deben ser consideradas en función a lo estipulado en la ley del trabajo del país, asimismo deben estar limitadas a sus condiciones y capacidades, es decir, no deben exceder sus capacidades físicas para maximizar sus resultados. c) Calidad de trabajo, se refiere al buen ambiente laboral que presenta la entidad para el adecuado desenvolvimiento de los colaboradores, es decir, que alcancen un buen nivel de desempeño. d) Horarios, se refiere a la flexibilidad horaria que maneja la entidad con sus trabajadores para alcanzar los resultados esperados. (Taheri et al., 2020)

Por último, señala el siguiente componente **iii) Reclutamiento y selección de personal**; son una serie de procesos que lleva a cabo la organización en especial el área de recursos humanos para captar nuevos miembros o talentos para ocupar un puesto dentro de la entidad; este debe tener en claro los objetivos estratégicos para que la institución cuente con el personal idóneo y capacitado para el puesto que solicitan y les permita cumplir con sus metas (Arbaiza, 2016). Tiene como indicadores: a) Reclutamiento, la entidad identifica el personal idóneo; es decir, que cumpla con las características necesarias para el área o plaza vacante, asimismo, cabe señalar que no basta que cumpla con el perfil profesional requerido para el puesto, sino también con la filosofía y cultura de la entidad. b) Selección, es el proceso mediante el cual una institución tiene la oportunidad de elegir entre todos los postulantes al empleado correcto, esto se produce después del reclutamiento y donde inicia un contacto más cercano con los o el candidato al puesto laboral. c) Contratación, es el momento final en el que el postulante firma el contrato, es decir la formalización

del ingreso del personal a la organización, donde se realizan los ajustes legales pertinentes al tipo de contrato. d) Inducción; esta es la parte final del reclutamiento, después de haber contratado al personal seleccionado, se realiza este proceso de familiarización del reciente colaborador con la entidad a fin de que este conozca las políticas, la cultura, patrones de conducta, filosofía, los objetivos de la entidad, a sus compañeros, jefe directo, entre otros puntos importantes. (Abbasi et al., 2022)

Por otro lado, se presentan las bases teóricas del **cumplimiento de metas**, este se fundamenta en el Régimen de Presupuesto Público, el cual, es el instrumento que le permite al estado medir la responsabilidad y transparencia fiscal, de acuerdo a los recursos públicos asignados a las instituciones estatales para financiar sus gastos en sus proyectos para el servicio de la ciudadanía por lo general dentro de un año; por lo tanto, cada unidad ejecutora debe contar con estrategias bien definidas para los esfuerzos de cada equipo sea en función a sus objetivos; asimismo, los colaboradores tengan el mismo enfoque institucional y evitar la pérdida de talento humano como de los beneficios asignados por el gobierno. (Chávez, 2017)

En función a ello, se exponen los conceptos del cumplimiento de metas donde el Gobierno Regional de San Martín (2020), considera que, son los logros alcanzados por una persona o entidad dentro del tiempo establecido; para lo cual realizan una serie de acciones y planes orientados a la consecución de objetivos. De igual manera, Van Ingen, et al. (2021), lo definen como el grado de desempeño que alcanza una entidad a través de indicadores que son la base para la planificación adecuada del presupuesto; es decir, sea medible y esté especificado en una fecha límite. Por otro lado, Brown, et al. (2019), indican que las metas son evaluadas en función a sus indicadores, por lo que resulta sumamente importante tenerlos bien definidos y trabajar en función a ellos a fin que los esfuerzos realizados respondan al cumplimiento de las mismas. Además, Onyshchuk, et al. (2020), precisan que es la capacidad que

tiene una entidad para realizar sus operaciones programadas dentro del tiempo establecido; es decir, los montos asignados para las obras o servicios públicos deben ser empleados en su totalidad a fin de cumplir con las metas. Como señala, Felício, et al. (2021), es la capacidad que tiene las entidades públicas para ejecutar de manera efectiva los planes programados para el servicio y beneficio público en general.

Respecto a la importancia del planteamiento de metas, Guabloche (2020), sostiene que estas proporcionan una orientación y dirección clara a las entidades, por lo que incrementa la probabilidad de alcanzar mejores resultados y a la vez acrecienta el compromiso de los colaboradores, ya que clarifica sus obligaciones, por lo que genera confianza de su desempeño. Además, Maraboli (2021), indica que, contribuyen al bienestar de la ciudadanía en un determinado territorio, por cuanto la ejecución de obras y prestación de servicios públicos se ve favorecida dentro de un determinado plazo; además, el autor señala que permite emplear estrategias que respondan a lo planificado en las metas. Así también, Onyshchuk, et al. (2020), precisan que, las metas motivan a los colaboradores y permiten tener un control de las actividades que se realizan; asimismo, ya que los costos y tiempo de ejecución son controlados en función a los establecido en las metas.

En lo que concierne a la clasificación, Esparza-Méndez, et al. (2020), sostienen las siguientes: Corto plazo; estas requieren de un breve periodo de tiempo para que se lleven a cabo, es decir, que se deban de realizar en días, semanas o meses. Además, hace referencia sobre las metas de mediano plazo, estas se deben llevar a cabo en meses o años no mayores a cinco años, por tal razón, demandan de esfuerzos que sean sostenidos en el tiempo y que pueden ser desglosadas en metas de corto plazo. Por último, las metas de largo plazo, estas usualmente se concretan en un tiempo mayor a tres años e incluso puede tomar décadas, por lo que dependen del logro de los dos tipos de metas mencionadas en líneas anteriores, debido a que son sostenidas en el tiempo y

generan mayor satisfacción al ser alcanzadas, por cuanto demandan de mayores esfuerzos y benefician a una mayor cantidad de usuarios.

Asimismo, Chankseliani y McCowan (2020), aluden sobre las metas de dominio, que buscan acumular conocimientos a fin de proveerle a los colaboradores la capacidad tener una mayor participación en el cumplimiento de metas de una institución. De manera complementaria, Estrada (2018), hace mención de las metas de desempeño, las cuales se cumplen al demostrar los logros de una institución en comparación a las de otras que brindan el mismo tipo de servicio a la población. Por último, metas de evitación, estas se llegan a cumplir cuando se evitan los riesgos que pueden impedir el logro de los resultados esperados. En ese sentido, el cumplimiento de todos los tipos de metas es de suma importancia dentro de una organización, puesto que todas se encuentran orientadas a lograr el desarrollo del país mediante el beneficio de una población específica.

En función a sus características, Van Der, et al. (2018), postulan lo siguiente: Son alcanzables, estas dejan de ser metas cuando no tienen parámetros ni fecha de concentración; por lo tanto, llegan a ser solo imaginación o sueños; estas deben ser observables, deben ser medidas desde su punto inicial hasta cuando esté concluida, de no ser así, no llegaría a ser una meta. Asimismo, señala que son precisas, por cuanto detallan los recursos a ser empleados, los plazos de cumplimiento y sus indicadores que permitirán evaluarlas. Otras de las características es que son desafiantes, por cuanto exigen el uso del máximo potencial de la entidad para conseguir su logro. Son realistas, ya que son establecidas después de un análisis exhaustivo del periodo anterior y en función a la capacidad de ejecución que tiene la entidad, es por ello que el autor afirma que son alcanzables. Por último, de manera complementaria, Muhammad (2020) sostiene que se deben dar en un tiempo finito, es decir, se deben realizar al margen del tiempo estipulado; no son eternas. La fijación de metas debe estar en función a estas cualidades para que sean efectivas y cumplan

con el lenguaje corporativo, donde se encuentren estrechamente vinculadas con el compromiso de los colaboradores.

Para la evaluación, se tomará en cuenta a los objetivos determinados por el Gobierno Regional de San Martín (2020), donde determina las metas que debe cumplir la entidad en estudio: **i) Mejorar la cobertura de los servicios básicos**; para mejorar el ingreso a la calidad de servicios, la entidad debe establecer metas estratégicas en las que determine el tiempo en las que se deben desarrollar y concretar para el bien de la comunidad. Sus indicadores son: a) Servicios de agua potable, es decir que toda la ciudadanía tenga ingreso a los servicios de agua apta para el consumo, lo cual debe lograr dentro del tiempo señalado, tomando las medidas adecuadas en función a los lineamientos establecidos por el gobierno regional. b) Saneamiento básico para la población, es la instalación de infraestructura de saneamiento acorde a la realidad local con el fin de reducir los peligros sanitarios de la comunidad. (Bain et al., 2018)

Como segundo objetivo, **ii) Mejorar la calidad de atención en salud**; se refiere a todas las medidas que realiza la unidad ejecutora para dar una atención de calidad a cada uno de los pobladores locales (Gobierno Regional de San Martín, 2020). Tiene como indicadores a las actividades que son programadas para cumplir con el objetivo: a) Atención de servicios de salud integral, b) Parto institucional accesible para las gestantes, c) Atención prenatal oportuna, d) Mejorar la infraestructura de centro de salud, e) Prevención del control de enfermedades transmisibles, f) Prevención del control de enfermedades no transmisibles. En base a estas actividades la entidad busca que se mejore la calidad de atención en lo que respecta a salud en la población. Por ello, es vital que cuenten con profesionales calificados y comprometidos con la ejecución de cada una de las actividades detalladas a fin de que los objetivos institucionales sean alcanzados con eficiencia y dentro del tiempo establecido. (Westgard, et al., 2019)

Por último, tiene como objetivo **ii) Reducir la desnutrición crónica de niños menores a 5 años**; busca que de manera más efectiva se logren cambios en la manera de comportarse de las madres de familia, a través del fomento y apoyo de la lactancia (Gobierno Regional de San Martín, 2020). Sus indicadores son: Atención integral para minimizar la desnutrición crónica de infantes menores de cinco; ya que es la edad clave para el desarrollo cognitivo, conductual y físico de los niños, es por ello que la entidad busca garantizar un desarrollo adecuado a los niños que se encuentran dentro de la edad señalada y evitar en la medida posible el contagio de enfermedades por las bajas defensas de su organismo. (Abate y Belachew, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El trabajo desarrollado fue de tipo básico, tal como indica CONCYTEC (2018) estos estudios se caracterizan por realizar análisis teóricos de los temas de investigación con el fin de contribuir con conocimientos científicos y teóricos a la comunidad científica. Es por esa razón, que se realizó un análisis de la situación identificada en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo de Tarapoto, y que ha estado sustentada en función a los aportes teóricos con el fin de dar alternativas de solución ante ello.

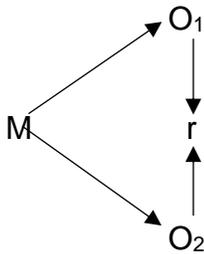
3.1.2. Diseño de investigación

El estudio fue desarrollado bajo un enfoque cuantitativo, tal como lo postulado por Ñaupas et al. (2018) estos estudios se orientan bajo un procedimiento estadístico para la obtención de evidencias, y a través del cual se pueda cuantificar y dar respuesta a una realidad estudiada. Asimismo, la investigación fue de diseño no experimental como indica Ramos et al. (2018) estos trabajos investigativos realizan observación de acontecimientos en su estado original, sin pretender alterar dichas realidades para que los resultados que se logren del estudio sean concisos y en base a ello brindar alternativas que contribuyan en el cumplimiento de metas de la entidad.

De la misma manera, fue de corte transversal, porque las evidencias para el informe investigativo se recolectaron dentro de un tiempo en específico, de acuerdo con los criterios del investigador, en este caso, los datos fueron recogidos del año 2022 (Carrasco, 2019). Asimismo, el estudio fue descriptiva -

correlacional, en vista que se detallaron las cualidades más resaltantes de las variables y el porcentaje de relación entre ambas; y cómo se modifica al cambiar una de ellas; es decir, toda situación que cause una repercusión de una variable respecto a la otra (Valderrama, 2019)

Esquema:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Rotación de personal

O₂ = Cumplimientos de metas

r = Relación entre los temas objeto de investigación

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Rotación de personal

Variable II: Cumplimientos de metas

Nota: La operacionalización de los temas de investigación se muestran en el anexo 1.

3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población:

Según, Maldonado (2018), estuvo representado por un conjunto de habitantes o elementos que coexisten en un ambiente en específico y que intercambian costumbres, cualidades o rasgos y que los hacen diferente de otros; esto a su vez logra la ejecución de una

investigación. Por lo tanto, la población estuvo comprendida por 50 colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto, según la Dirección Regional de Salud San Martín (2022).

- **Criterios de inclusión:** En la investigación se tomaron en cuenta a todos los colaboradores con más de un año de contrato en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto; asimismo, a todos los que deseen ser parte del estudio.
- **Criterios de exclusión:** No se consideraron a los colaboradores con menos de un año de contrato o que no estén contratados; asimismo, a todos los trabajadores que no quieran ser parte del estudio.

3.3.2. Muestra

De igual manera, los elementos muestrales estuvieron conformados por 50 colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto.

3.3.3. Muestreo

El muestreo que se empleó fue no probabilístico, tal como lo indica, Robles (2019), este tipo de muestreo se emplea cuando la población y muestra son la misma cantidad; es decir, es seleccionada a conveniencia del investigador y no aplica ninguna fórmula estadística para definir la cantidad de su muestra.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La herramienta que fue empleada en el estudio fue la encuesta, tal como lo postulado por Cisneros-Caicedo et al. (2022) quien indica que este proceso de obtención de información se ejecuta sobre una cantidad de individuos previamente determinados de acuerdo con el criterio del

investigador, asimismo, señala que se sigue dicho proceso con la intención de corroborar una hipótesis.

Instrumentos de recolección de datos

En el estudio desarrollado el instrumento que se empleó fue el cuestionario, de acuerdo con Arbaiza (2016) para la variable rotación de personal se contó con 20 interrogantes y que estuvieron distribuidos en función a sus dimensiones: Compensación (1 - 7), Condiciones laborales (8-12), Reclutamiento y selección del personal (13 -20). De la misma manera, los niveles de rango son: Bajo (20-46), Medio (47-73) y Alto (74-100). En cuanto a la variable cumplimiento de metas, se diseñó un cuestionario en base a la teoría de Gobierno Regional de San Martín (2020), el cual contó con 15 enunciados; estuvo distribuido en según sus dimensiones: Mejorar la cobertura de los servicios básicos (1-5), mejorar la calidad de atención en salud (6-13) y reducir la desnutrición crónica de niños menores a 5 años (14 - 15). Donde sus niveles de rangos son: Bajo (15 - 35), Medio (36 - 55) y Alto (56 - 75)

Asimismo, cabe señalar que ambos instrumentos fueron medidos en función a la escala Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Validez

Para dar validez y fiabilidad de los cuestionarios se recurrió a la opinión de tres expertos en el tema, quienes calificaron con una puntuación a cada instrumento; tal como se muestra en la siguiente tabla:

Variable	Nº	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Rotación de personal	1	Experto 1	4.8	Instrumento válido para su aplicación
	2	Experto 2	4.8	Instrumento válido para su aplicación
	3	Experto 3	4.8	Instrumento válido para su aplicación
Cumplimiento de metas	1	Experto 1	4.8	Instrumento válido para su aplicación
	2	Experto 2	4.8	Instrumento válido para su aplicación
	3	Experto 3	4.8	Instrumento válido para su aplicación

Nota: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla, se observa que la rotación de personal tuvo un promedio de 4.8 el mismo que representa el 96%. De la misma forma, el cumplimiento de metas obtuvo un promedio de 4.8 que representa el 96%.

Confiabilidad

En función a establecer la confiabilidad de los instrumentos se procesó por medio del Alfa de Cronbach, donde el valor debe ser mayor a 0.7. En función a los índices alcanzados, se da a conocer que los instrumentos aplicados en el estudio ostentan un grado de confiabilidad apto, debido a que el Alfa de Cronbach del cuestionario de rotación de personal fue 0.970, asimismo, el instrumento que evalúa el cumplimiento de metas obtuvo un valor alfa de 0.972, cumpliendo así con los criterios de fiabilidad establecidos para garantizar que un instrumento puede ser aplicado en una determinada población.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se detalló la situación problemática de la entidad objeto de estudio, en función a las variables rotación de personal y cumplimiento

de metas, después se ha recopilado información de estudios semejantes, teorías científicas y marco teórico que permitió definir las dimensiones con las que fueron evaluados cada uno de los temas de estudio. Después, se ha llevado definido la metodología de la investigación en donde se identificó a los participantes (colaboradores) y se han diseñado los instrumentos que posteriormente fueron validados por expertos. Luego de obtener la debida autorización de la entidad, se procedió a la aplicación de los cuestionarios para la obtención de evidencias, y que fueron tabulados por medio del programa Excel. De manera seguida, la información fue procesada por medio del Software SPSS-28 para la obtención de resultados descriptivos y estadísticos, según los objetivos del estudio; estos fueron presentados a través de tablas y figuras. Por último, se desarrolló la discusión, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Dadas las características del estudio, fue preciso aplicar dos métodos de análisis, los mismo que se detallan de manera continua: Análisis descriptivo; puesto que se evidenció el estado actual de las variables a través de frecuencias y porcentajes para su mejor entendimiento, que fueron obtenidos después de ser codificados en Excel. Asimismo, para dar respuesta a cada propósito del estudio y conocer el nivel de relación en los temas investigados, se llevó a cabo el análisis inferencial, por medio del programa SPSS-28; por lo que fue necesario emplear la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk dado que la muestra es igual a 50 sujetos; después de corroborar la normalidad de los datos, se conoció la prueba no paramétrica de Rho Spearman o Pearson para evaluar el grado de correlación de ambas variables; y de esa manera se probó las hipótesis formuladas en el trabajo investigativo.

3.7. Aspectos éticos

En el trabajo investigativo se tomó en cuenta los siguientes principios éticos, de acuerdo con los criterios estipulados por la UCV: Beneficencia; después de llevar a cabo los dos tipos de análisis de resultados (descriptivo e inferencial), se formularon recomendaciones que contribuyen en la adecuada rotación del personal y cumplimiento de objetivos de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, ubicado en la ciudad de Tarapoto. De la misma manera, se ha considerado el principio de Autonomía; debido a que se respetó la decisión de cada uno de los integrantes del estudio de ser parte de la investigación; es decir, fue de manera voluntaria. Además, se tuvo en cuenta el principio de no maleficencia; porque la investigación solo se ejecutó con objetivos académicos; es decir, no buscó hacer ningún perjuicio en la institución ni con sus colaboradores. También, se consideró el principio de justicia, porque se trató de manera igualitaria a cada uno de los participantes sin ningún tipo de discriminación. Por último, es preciso mencionar que los objetivos del estudio fueron dados a conocer a los participantes a fin de contar con su consentimiento informado para el desarrollo del estudio; además, se consideró las normas APA 7^o edición para la citación de estudios anteriores de acuerdo con los parámetros establecidos y se respeta los derechos de autor; de igual modo de cumplió cada uno de los lineamientos señalados por la UCV en cuanto al formato y redacción de cada apartado.

IV. RESULTADOS

Nivel de rotación de personal en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022.

Tabla 1

Nivel de rotación de personal

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20 - 46	10	20%
Medio	47 - 73	20	50%
Alto	74 - 100	20	30%
Total		50	100%

Nota: Datos procesados en el SPSS

Interpretación

Tal como se observa en la tabla 1, el nivel de rotación de personal en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto es medio en 50% alto en un 30%, y bajo en un 20% desde la percepción de los colaboradores que integraron la muestra del trabajo de investigación.

Nivel de cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022.

Tabla 2

Nivel de cumplimiento de metas

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 - 34	11	22%
Medio	35 - 54	20	40%
Alto	55 - 75	19	38%
Total		50	100%

Nota: Datos procesados en el SPSS

Interpretación

Tal como se observa en la tabla 2, evidencia que el nivel de cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto, desde la percepción de los colaboradores de dicha entidad, es medio en 40%, seguido alto en 38 % y bajo en 22%.

Regla de decisión:

- Si la significancia es menor a 0.05, se empleará la prueba estadística de Rho de Spearman, por cuanto los datos no se encuentran normalmente distribuidos.

- Si la significancia es mayor a 0.05, se empleará la prueba estadística r de Pearson debido ya que los datos se encuentran normalmente distribuidos.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Rotación del personal	0.978	50	0.465
Cumplimiento de metas	0.964	50	0.129
Compensación	0.971	50	0.256
Condiciones laborales	0.967	50	0.180
Reclutamiento y selección de personal	0.970	50	0.225

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Datos procesados en el SPSS

Interpretación

Lo expresado en la tabla 3, señala una significancia de 0.465 para la rotación del personal y 0.129 para el cumplimiento de metas, de manera similar, para las dimensiones de la primera variable: compensación (0.256), condiciones laborales (0.256) y reclutamiento y selección de personal (0.225). Con tales resultados obtenidos, se comprobó que el nivel de significancia es mayor a 0.05 y que los datos provienen de una distribución normal, por lo que la prueba

aplicada para conocer la relación entre los temas de estudio fue el coeficiente r de Pearson.

A fin de establecer la relación entre las variables del estudio, se considerará la siguiente regla de decisión:

Regla de decisión

- Si la Sig. > 0,01 existe relación entre ambas variables.
- Si la Sig. < 0,01 no existe relación entre las variables.

Relación que existe entre la compensación y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022.

Tabla 4

Relación entre compensación y cumplimiento de metas

		Cumplimiento de metas	
		Coeficiente de correlación	0.767**
r de Pearson	Compensación	Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

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

Nota: Datos procesados en el SPSS

Interpretación

Lo manifestado en la tabla 5, evidencia que existe relación significativa entre la compensación y cumplimiento de metas, puesto que la significancia encontrada fue menor a 0.01 y el coeficiente determinante r de Pearson igual a .767, el cual indica una correlación positiva muy fuerte, demostrando así que la gestión y aplicación adecuada de la compensación mediante la remuneración como tal, uso de incentivos, beneficios sociales y asignación de viáticos, tiene

repercusión positiva en el cumplimiento de metas de la institución. Ante los resultados obtenidos, se admite la hipótesis formulada por el investigador.

Relación que existe entre las condiciones laborales y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022.

Tabla 5

Relación entre las condiciones laborales y cumplimiento de metas

		Cumplimiento de metas	
		Coefficiente de correlación	0.714**
r de Pearson	Condiciones laborales	Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

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

Nota: Datos procesados en el SPSS

Interpretación

Lo expuesto en la tabla 5, evidencia que las condiciones laborales y cumplimiento de metas se relacionan significativamente con el cumplimiento de metas, debido a que la significancia encontrada fue igual a 0.000 y el r de Spearman fue igual a .714, lo que indica una correlación positiva considerable, quedando así demostrado que los factores relacionados con las condiciones laborales, como son: la seguridad en el ámbito de trabajo, asignación de horarios, cantidad y calidad de trabajo demandados, tienen incidencia directa en el cumplimiento de metas de la institución. Por tanto, se acepta la hipótesis planteada en el estudio.

Relación que existe entre el reclutamiento - selección del personal y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022.

Tabla 6

Relación entre condiciones laborales y cumplimiento de metas

		Cumplimiento de metas
r de Pearson	Reclutamiento y selección del personal	0.774**
	Coeficiente de correlación	0.000
	Sig. (bilateral)	50
	N	

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

Nota: Datos procesados en el SPSS

Interpretación:

Según los datos expuestos en la tabla 6, queda demostrado que el reclutamiento y selección del personal se relaciona de manera significativa con el cumplimiento de metas de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto, debido a que el nivel de significancia obtenido es menor a 0.01 y el coeficiente determinante r de Pearson igual a .774 (correlación positiva muy fuerte), lo que indica que las actividades ejecutadas durante todo el proceso de reclutamiento y selección de personal como son: reclutamiento, selección, contratación e inducción, tienen repercusión directa en el cumplimiento de metas. Además, los resultados expresados conllevan a admitir la hipótesis planteada en el estudio por el investigador.

Determinar la relación existente entre la rotación del personal y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022

Prueba de hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la rotación del personal y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022.

Ho: No existe relación entre la rotación del personal y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022.

Tabla 7

Relación entre rotación del personal y cumplimiento de metas

		Cumplimiento de metas	
r de Pearson	Rotación del personal	Coefficiente de correlación	0.782**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

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

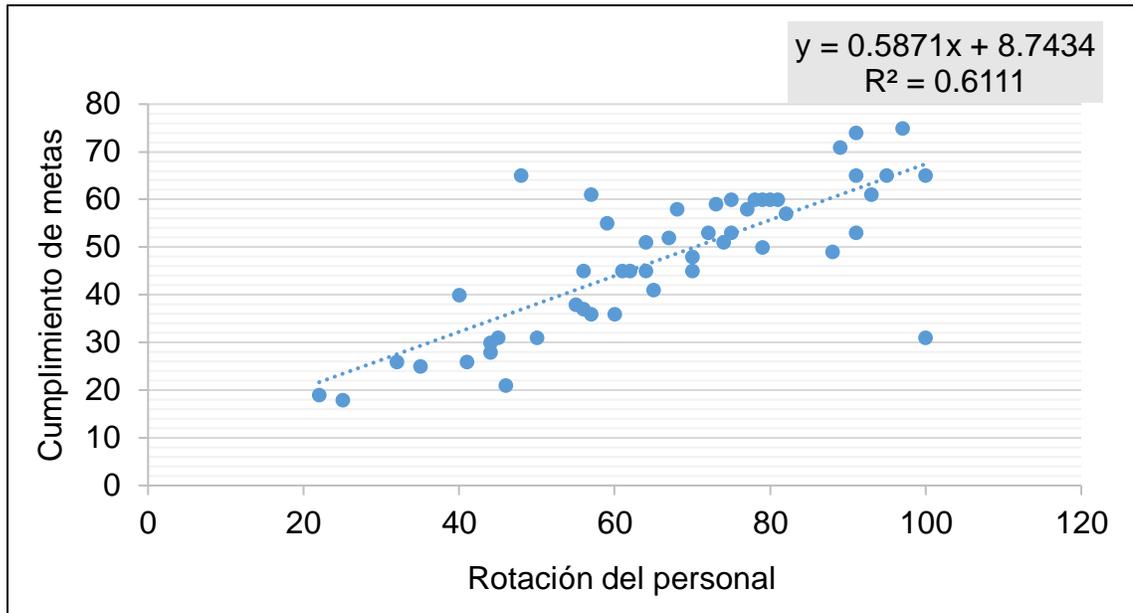
Nota: Datos procesados en el SPSS

Interpretación

Tal como lo indica la tabla 7, existe relación entre la rotación del personal y el cumplimiento de metas en la entidad de análisis, por cuanto, la significancia bilateral fue igual a .000, asimismo, la correlación fue positiva muy fuertes, debido a que el coeficiente r de Pearson fue de .782. Frente a tales resultados se desestima la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo cual sostiene la asociación de las variables analizadas en la institución, finalmente es preciso señalar que la alta rotación del personal afecta el cumplimiento de metas.

Figura 1

Regresión lineal de la rotación del personal y cumplimiento de metas



Nota: Datos procesados en el SPSS

Interpretación

Tal como los datos reflejados en la figura 1, el R^2 , evidencia que la variable rotación del personal tiene una influencia del 61% sobre el cumplimiento de metas. No obstante, un porcentaje de 39% muestra que existen otros factores que vienen actuando sobre el cumplimiento de metas. Por consiguiente, la ecuación resultante es $Y=0.5871X + 8.7434$, el cual indica que por cada unidad porcentual que la variable rotación personal logre alcanzar, el cumplimiento de meta aumentará en un 0.587. Esto permite reconocer que la eficacia y pertinencia de los elementos que engloban la compensación, aspectos que abarcan las condiciones laborales, y actividades que comprenden el reclutamiento y selección del personal van a permitir asegurar que el empleado se encuentre satisfecho con el cargo que ocupa en la institución, reduciendo así la probabilidad de que desista a la ejecución de sus funciones y asegurando el logro de las metas institucionales.

V. DISCUSIÓN

Respecto a los objetivos específicos, el primero fue identificar el nivel de rotación de personal en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto, para ello, se aplicó un cuestionario que vislumbra información sobre elementos como la compensación, condiciones laborales, reclutamiento y selección de personal, dirigido a los colaboradores de la organización, quienes calificaron que es medio en 50%, esto debido a que los participantes perciben que las horas extras de trabajo no son compensadas, además, las actividades no son distribuidas de acuerdo a las capacidades y condiciones físicas de los colaboradores, y en el proceso de selección no se hace uso de la página oficial de la entidad; sin embargo la remuneración otorgada por la entidad es conforme al puesto laboral, como también los viáticos por trabajos realizados fuera del centro laboral, son asumidos por completo por la entidad, asimismo, el proceso de inducción a los nuevos colaboradores se desarrolla con eficiencia.

La información presentada en líneas anteriores coincide con, Checa-Llontop, et al. (2020), quienes afirman que la organización ha presentado un nivel medio debido a una serie de inconvenientes que dificultaron que el personal pueda gozar de buenas condiciones durante la ejecución de sus funciones, ocasionando así una reducción en el grado de satisfacción-motivación y limitando el logro de los planes institucionales previstos para un tiempo definido; por lo cual se reconoce que esta investigación presenta semejanza con los resultados obtenidos por el investigador. Esta afirmación enfatiza la Teoría Y, cuya esencia permite deducir que la alta dirección de una organización tiene que velar por el bienestar continuo de los empleados de modo que la motivación se encuentre presente. Por tal motivo, estas premisas enfatizan en lo indispensable que resulta que el personal competente adopte estrategias y ejecute planes que permitan asegurar la obtención de un alto nivel de satisfacción y confort en los colaboradores de tal manera que su permanencia en su puesto de trabajo sea por un periodo prolongado.

Además, es posible destacar que las instituciones emplean personal para tomar decisiones, prestar servicios y completar tareas. Por lo tanto, necesitan colaboradores con las habilidades y destrezas necesarias. Sin embargo, muchos de estos renuncian a sus trabajos sin explicación, lo que puede ser perjudicial para la organización. Para asegurar que sus decisiones sean exitosas, los empleadores deben retener empleados competentes.

Del mismo modo, en el segundo objetivo específico se ha buscado conocer el nivel de cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022, para ello, se ha diseñado un cuestionario que comprende dimensiones que expresan la situación actual de las mejoras sobre la cobertura de los servicios básicos, calidad de atención en salud y reducción de la desnutrición crónica de niños menores a 5 años. De acuerdo a los datos estadísticos alcanzados, se comprobó que el nivel de cumplimiento de metas es medio en 40%, esto debido a que la organización no cumple sus metas en el tiempo programado, la asignación del presupuesto para mejorar la cobertura de los servicios básicos de la población es efectuada con deficiencias, por la falta de una adecuada identificación de las necesidades, asimismo existen complicaciones en la comunicación interna entre las diversas áreas, lo mismo que no favorece el cumplimiento de las metas programadas. Por otro lado, es importante mencionar que la organización lleva a cabo procesos de mejora continua para reducir los peligros sanitarios de la población.

Los datos expuestos en el párrafo anterior, presentan similitud con los resultados sustentados por, Rodríguez (2020), quien a través de su estudio puso en manifiesto que la organización no cumple en su totalidad con los objetivos y/o planes establecidos para un periodo concreto, esto como consecuencia de la falta de liderazgo y motivación de parte de los encargados de cada área, deficiente comunicación de los objetivos o metas; asimismo las estrategias empleadas para medir el progreso e identificar las barreras que se interponen en la consecución de metas y a ello se le suma la falta de compromiso por parte del personal. Esta afirmación realza la Teoría X, cuya

esencia permite inferir que la alta dirección de una organización tiene que supervisar de modo continuo el desarrollo de actividades por parte de los empleados con el propósito de velar por el cumplimiento efectivo de los objetivos planteados. En consideración con estas afirmaciones, es necesario precisar que la gestión del talento humano cumple un papel relevante en el logro de metas institucionales, en vista de que su desempeño eficaz, eficiente y transparente asegura la correcta ejecución de las actividades; asimismo, es importante asegurar que las metas institucionales se cumplen gracias a la cooperación del talento humano, razón por la cual este debe ser valorado y contar con las condiciones laborales mínimas que requiere.

Además, se indica que el cumplimiento de las metas fortalece la reputación de una institución, ya que asegura la confianza de la ciudadanía en él. Además de eso, no cumplir con los objetivos daña la imagen ante el público. Por lo tanto, hacer cumplir las regulaciones garantiza que todos se comporten de manera responsable con los demás al hacerlos sentir seguros y protegidos.

Por otro lado, el tercer objetivo tuvo como finalidad medir la relación que existe entre la compensación y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022, donde el método inferencial empleado permitió demostrar que la dimensión y la variable se relacionan significativamente, esta aseveración se encuentra sustentada estadísticamente en el valor de la significancia donde la regla aprueba la hipótesis presentada ($p > 0.01$); además, el coeficiente de correlación positivo fuerte deja en evidencia que un incremento en el importe otorgado al personal bajo la denominación de remuneración o incentivo va a contribuir con el debido cumplimiento de las metas previstas por la entidad.

La información presentada con anterioridad concuerda con lo expresado por, Rojas, et al. (2020), quienes concluyeron que el pago remunerativo cumple una función principal en la permanencia de los colaboradores en sus cargos dentro de una determinada organización, además, los motiva a esforzarse por cumplir las metas que les fueron asignadas, esto debido a que, perciben que su

esfuerzo y empeños es valorado y reconocido por sus superiores y por la entidad. En función a ello, se considera como factor determinante, el hecho que el personal competente continuamente evalúe el grado de satisfacción que presenta el personal respecto al pago remunerativo e incentivos que perciben; esto con la finalidad de mejorar la realidad percibida y proponer estrategias que se adapten y puedan ser aplicables en la entidad a favor del personal, previa evaluación del rendimiento, cumplimiento de metas, entre otros.

Por otro lado, se recalca que la compensación y el logro son dos factores importantes en la vida de cada individuos, pues ayuda a guiar a las personas a lo largo de la vida a medida que toman decisiones y emprenden acciones.

Ahora bien, el cuarto objetivo propuesto, consistió en evaluar la relación que existe entre las condiciones laborales y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022, donde la aplicación del método inferencial ha permitido reconocer que la dimensión y la variable se relacionan, esta aseveración está sustentada estadísticamente en el valor de la significancia obtenido en vista de que la regla aprueba la hipótesis planteada ($p < 0.01$); de igual manera, el coeficiente de correlación positivo fuerte permite acreditar que la mejora en las condiciones laborales va a contribuir con el aumento del nivel de satisfacción del personal, el cual se verá reflejado en la consecución oportuna y efectiva de las metas institucionales.

La información presentada preliminarmente guarda semejanza con lo mencionado por, Hernández, et al. (2021), en vista de que los investigadores han reconocido que la ausencia de condiciones laborales y ambientales mínimas que se requieren en puesto de trabajo tienen repercusión directa en el compromiso y comportamiento laboral de un colaborador al momento de ejecutar sus actividades; por consecuencia, estas condiciones representan las medidas cuyo cumplimiento efectivo permitirá alcanzar las metas individuales que le fueron asignadas por su jefe inmediato. En concordancia con estos enunciados, se ha considerado conveniente que todas las organizaciones, independientemente de las actividades que desempeñen, dispongan de

herramientas y mecanismos cuya utilización apropiada les permitan evaluar y verificar de forma continua si los trabajadores están laborando bajo las condiciones mínimas establecidas.

Por otra parte, se destaca que las condiciones de trabajo mantendrán al colaborador seguro y este a su vez, contribuirá en el logro de metas, logrando de ese modo que se alcances los propósitos institucionales.

De la misma manera, en el estudio se ha propuesto como quinto objetivo analizar la relación que existe entre el reclutamiento - selección del personal y el cumplimiento de metas en institución, donde la utilización del método inferencial ha dejado en evidencia que la dimensión y la variable se relacionan, esta premisa se sustenta desde una perspectiva estadística en el valor de la significancia por cuanto la regla aprueba la hipótesis presentada ($p < 0.01$); de igual modo, el coeficiente de correlación positivo fuerte acreditó que el desarrollo permanente de convocatorias, reclutamiento y contratación de nuevo personal conlleva a que este se sienta más incentivado y motivado a desempeñar sus actividades de forma oportuna y efectiva, siendo este hecho reflejado en el logro de las metas de la entidad.

Además, se evidencia que existen varios métodos para contratar a los miembros del personal de manera efectiva. Es importante que un reclutador comprenda las metas y calificaciones del candidato antes de reunirse con él. De esta manera, puede establecer expectativas de manera adecuada y ayudar a cada candidato a cerrar cualquier brecha en su currículum y calificaciones.

La información presentada previamente guarda similitud con lo manifestado por, Viñán, et al. (2020), puesto que los resultados obtenidos en su investigación han permitido observar que el proceso de inducción por parte de la organización a los colaboradores nuevos, resultan determinante para que un trabajador considere su permanencia o salida de la organización, teniendo esto una repercusión en el cumplimiento efectivo y oportuno de las metas institucionales que les fueron asignadas por parte de sus jefes inmediatos, en función al cargo

que desempeñan. De acuerdo con estas premisas, se considera importante que toda organización evalúe de manera periódica las acciones, políticas, lineamientos y estrategias que aplica en el marco de contratación de personal con el propósito de favorecer a su buen desempeño y reducir en la medida posible el abandono del cargo, lo cual genera aplazamiento en el cumplimiento de los objetivos previstos.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación existente entre la rotación del personal y el cumplimiento de metas en la institución, para ello, se ha empleado métodos estadísticos que permitieron dar solución a dicho objetivo, los mismo que revelaron que las variables se encuentran estadísticamente relacionados, en vista que el nivel de significancia se encuentra dentro de las reglas que aprueban la hipótesis ($p < 0.01$), seguido, de una correlación positiva fuerte, el cual confirma la dependencia de los mismos, es decir, a medida que se reduzcan los niveles de rotación, el cumplimiento de metas será mayor.

La información presentada de manera precedente coincide con los resultados que obtuvieron, Campos, et al. (2019), pues, los autores han evidenciado estadísticamente que las variables se encuentran relacionadas directa y positivamente, dado que el valor de la significancia fue menor a 0.01, mientras que el grado de relación fue equivalente a un 88.55%, esto permite deducir que la rotación del personal influye en un 89% en el cumplimiento de metas institucionales previstas; es decir, a mayor nivel de rotación, existe una menor probabilidad de cumplir con las metas institucionales. Bajo esta línea, se destaca la Teoría de la Motivación y Personalidad de Maslow, quien afirma que las personas, por su naturaleza, constantemente buscan alcanzar un nivel de desarrollo apropiado en diversos ámbitos, esto incluye el ámbito laboral dado que aquel individuo que se encuentra satisfecho en su puesto de trabajo tiene mayor probabilidad de permanecer durante un largo periodo y cumplir con sus metas. Por tanto, se enfatiza en lo importante que resulta la aplicación de métodos idóneos y apropiados asociados a la retención del personal, frente a

estos casos debido que, cubrir una vacante toma tiempo y a ello se le suma el tiempo que el nuevo colaborador tarda en adaptarse a su puesto laboral.

Además, se evidencia que una fuerza laboral feliz y motivada conduce a una institución productiva. Por lo tanto, es esencial mantener un ambiente de trabajo positivo para sus trabajadores. Por el contrario, un ambiente de trabajo hostil desalienta al personal a desempeñarse con la máxima eficiencia. Los empleadores deben asegurarse de que su ambiente de trabajo aliente al personal a trabajar de manera eficiente mientras lo alienta a sentirse valorado por la organización.

En cuanto a las debilidades metodológicas identificadas en la investigación, es preciso mencionar que la muestra determinada en la investigación es poco significativa, lo cual puede generar que los resultados no muestren una solvencia metódica, por otro lado, la aplicación de un estudio básico limita a que solo se caractericen las variables de acuerdo con la realidad percibida, mas no se brinda acciones de mejora o planes que logren contribuir en el logro de metas. De la misma manera, el tiempo que se ha desarrollado en el presente estudio dificulta a que se planteen objetivos que pueden aportar a la organización, así también, a que los resultados se ajusten a un periodo determinado, y no evalúen una evolución de las metas que la organización viene ejecutando anualmente. Otro de las debilidades identificadas fue que la población fue delimitada en los trabajadores, por cuanto hubiera sido propicio considerar también la participación de la ciudadanía, en vista que son actores perceptores sobre la actuación que tienen los funcionarios públicos; por tal sentido, su punto de vista hubiera sido considerado como información importante para la evaluación del cumplimiento de los objetivos institucionales.

En cuanto, a las fortalezas metodológicas, la aplicación de un estudio correlacional ha permitido conocer que la disminución del nivel de rotación del personal es fundamental para el cumplimiento de las metas institucionales, como en las mejoras de la cobertura de los servicios básicos, la calidad de atención en salud y en la reducción de la desnutrición crónica de niños menores

a 5 años, a partir de ello, se ha planteado recomendaciones que serán útiles para optimizar la gestión de la entidad objeto de estudio en la investigación desarrollada; asimismo, las sugerencias permitirán el desempeño de los indicadores presupuestales. Así también, se efectuó el diseño de un cuestionario fue útil para recoger información relevante que permita resolver los objetivos, es decir, han permitido conocer el estado actual de la organización en relación con la rotación del personal y el cumplimiento de sus metas.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la rotación del personal y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, dado que se obtuvo un nivel de significancia igual a 0.00, seguido de un coeficiente de correlación positivo fuerte de 0.782. Podemos establecer la influencia del 37% sobre el cumplimiento de metas.
- 6.2.** El nivel de rotación de personal fue medio en 50% según la percepción de los encuestados, en vista que la compensación, condiciones laborales, reclutamiento y selección de personal no cumplen con los procesos y políticas que demandan su aplicación, originando controversial en la gestión de la organización.
- 6.3.** El nivel de cumplimiento de metas fue medio en 40% según la percepción de los encuestados, debido que las mejoras de los servicios básicos, la calidad de atención en salud presenta bajos niveles de desempeño, así también, no obstante, la reducción de desnutrición es efectiva.
- 6.4.** Existe relación significativa entre la compensación y el cumplimiento de metas, dado que el nivel de significancia se encuentra dentro de los límites de aceptación (0.000), seguido de una correlación positiva fuerte (0.767), esto indica que a medida que la organización mejore los criterios remunerativos e incentivos existirá un comportamiento crecimiento en nivel de cumplimiento de metas, la misma que se ve reflejada en desarrollo sostenible de la localidad.
- 6.5.** Existe relación significativa entre las condiciones laborales y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022, por cuanto, que el nivel de significancia se encuentra dentro de los límites de aceptación (0.000), continuado de una

correlación positiva fuerte (0.714), esto indica que a medida que las condiciones laborales mejoren habrá un mayor cumplimiento de metas.

- 6.6.** Existe relación significativa entre el reclutamiento - selección del personal y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto–2022, en vista, que el nivel de significancia se encuentra dentro de los límites de aceptación (0.000), seguido de una correlación positiva fuerte (0.782)

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al director de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, promover el diseño de un modelo de gestión del personal para controlar y reducir la rotación laboral. Dicho modelo debe comprender actividades centrales como capacitación, fidelización centrada en la familia y medidas de retención para minimizar las oportunidades laborales, según modelos de Vianen, Feij, Krausz y Taris, basado en la satisfacción de los empleados en el trabajo. Esto permitirá fortalecer la fidelización entre los colaboradores y la institución y, por ende, la atención oportuna a los objetivos institucionales.
- 7.2.** Al jefe de recursos humanos de la Dirección Regional de Salud, diseñar un plan de gestión de compensación no remunerativa, que consiste en un conjunto de actividad recreativas y de reconocimiento desarrolladas trimestralmente, con la participación de los jefes de áreas y demás trabajadores, donde se incentive a trabajadores puntuales, cuyas habilidades y capacidades resalten en cumplimiento de sus funciones, Esto con la finalidad de fomentar la motivación y la lealtad que facilita que conlleva a cumplir los objetivos institucionales sobre la base de metas previamente establecidas.
- 7.3.** Al director de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, diseñar un plan interno estratégico que consiste en la unión de organismos públicos externos a la institución, para el planteamiento de mejoras en la administración del recurso humano, se desarrollen evaluaciones y diagnósticos sobre el clima organizacional, las relación interpersonales y sobre todos factores remunerativos, a partir de ello, fijar estrategias institucionales para generar valor publico y el desarrollo sostenible de la región.

- 7.4.** Al director de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, estructura un flujograma organizacional, donde se visualice los procedimientos de gestión de personas acorde a su perfil de puesto, también debe mostrarse las funciones que desarrollan, de esa manera tengan presente sus atribuciones, la misma, que debe ser publicada en lugar visible por los usuarios, para lograr una mejor orientación de los servicios que brinda la organización. Estos hechos fortalecen la imagen institucional y compromete a los colaboradores a optimizar su actuación frente a la ciudadanía.
- 7.5.** A los colaboradores públicos de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, solicitar a la organización un cuaderno de control que se encuentre a las vista de todos, para efectuar apuntes sobre las necesidades materiales que la organización, así también, para informar sobre el estado de las unidades y recursos que se emplean en el desarrollo de las funciones. Esto permitirá promover el buen cuidado de los recursos tangibles en la organización, proponer espacios apropiados para un desarrollo oportuno de las funciones, en miras de contribuir con los objetivos institucionales de la organización.
- 7.6.** Al director de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, diseñar acciones de control, que consiste en identificar las necesidades personales de los colaboradores en relación con criterios de conocimientos, capacidades y conductuales, con la finalidad de fortalecer las habilidades de los funcionarios, el cual permite, crear un ambiente estimulante para el desarrollo de las personas y logrando su visión del bienestar al ciudadano.

REFERENCIAS

- Abate, K., & Belachew, T. (2021). Chronic Malnutrition Among Under Five Children of Ethiopia May Not Be Economic. A Systematic Review and Meta-Analysis. *Ethiopian Journal of Health Sciences*, 29(2), 265-277. <https://doi.org/10.4314/ejhs.v29i2.14>
- Abbasi, S., Tahir, M., Abbas, M., & Shabbir, M. (2022). Examining the relationship between recruitment & selection practices and business growth: An exploratory study. *Journal of Public Affairs*, 22(2), 2438. <https://doi.org/10.1002/PA.2438>
- Al-Suraihi, W. A., Samikon, S. A., Al-Suraihi, A.-H. A., & Ibrahim, I. (2021). Employee Turnover: Causes, Importance and Retention Strategies. *European Journal of Business and Management Research*, 6(3), 1-10. <https://doi.org/10.24018/EJBMR.2021.6.3.893>
- Aranibar, M., Melendres, V., Ramírez, M., & García, B. (2018). Los factores de la rotación de personal en las maquiladoras de exportación de ensenada, B.C. *Revista Global de Negocios*, 6(2), 25-40. <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v6n2-2018/RGN-V6N2-2018.pdf#page=27>
- Arbaiza, L. (2016). *Dirección de recursos humanos: El factor humano*. Esan Ediciones.
- Bain, R., Johnston, R., Mitis, F., Chatterley, C., & Slaymaker, T. (2018). Establishing Sustainable Development Goal Baselines for Household Drinking Water, Sanitation and Hygiene Services. *Water*, 10(12), 1711. <https://doi.org/10.3390/W10121711>
- Barreras, I. (2020). La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 7(14), 21-42. <https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/208>
- Bolt, E. E. T., Winterton, J., & Cafferkey, K. (2022). A century of labour turnover research: A systematic literature review. *International Journal of Management Reviews*. <https://doi.org/10.1111/IJMR.12294>

- Bravo, S., Orellana, M., & Tapia-Espinoza, N. (2022). Análisis del índice de rotación de personal y sus posibles causas en Farmamia CIA. Ltda. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3630-3648. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I4.2866
- Brown, T. C., O'Kane, P., Mazumdar, B., & McCracken, M. (2019). Performance management: A scoping review of the literature and an agenda for future research. *Human Resource Development Review*, 18(1), 47-82. https://doi.org/10.1177/1534484318798533/ASSET/IMAGES/LARGE/10.1177_1534484318798533-FIG1.JPEG
- Caldera, D., Hidalgo, M., & Zárate, L. (2019). Rotación de personal en la industria Hotelera en el estado de Guanajuato, Mexico. *Revista Ibero Americana de Estrategia*, 18(4), 615-629. <https://www.redalyc.org/journal/3312/331267304006/331267304006.pdf>
- Campos, P., Gutiérrez, H., & Matzumura, J. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista Cuidarte*, 10(2), 1-14. <https://doi.org/10.15649/CUIDARTE.V10I2.626>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.
- Chamorro, C., Rangel, D., & Acevedo, J. (2022). Revisión del cumplimiento del ODS-5 (igualdad de género) en el contexto colombiano. *Criterio Libre*, 20(36). <https://doi.org/10.18041/1900-0642/CRITERIOLIBRE.2022V20N36.8907>
- Chankseliani, M., & McCowan, T. (2020). Higher education and the Sustainable Development Goals. *Higher Education 2020* 81:1, 81(1), 1-8. <https://doi.org/10.1007/S10734-020-00652-W>
- Chávez-Toledo, L. E. (2018). La gestión del talento humano como estrategia empresarial. *REV. PERSPECTIVA*, 19(4), 553-558. http://mail.upagu.edu.pe/files_ojs/journals/27/articles/614/submission/review/614-133-2215-1-4-20190131.pdf
- Chávez, I. (2017). *Régimen de presupuesto público explicado*. Gaceta Jurídica S.A.
- Checa-Llontop, L. A., Cabrera-Cabrera, X., & Chávarry-Ysla, P. del R. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral

- en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4), 188-197.
<https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>
- Chen, G., Tang, Y., & Su, Y. (2021). The Effect of Perceived Over-Qualification on Turnover Intention From a Cognition Perspective. *Frontiers in Psychology*, 12, 4406. <https://doi.org/10.3389/FPSYG.2021.699715/BIBTEX>
- Cisneros-Caicedo, A., Urdánigo-Cedeño, J., Guevara-García, A., & Garcés-Bravo, J. (2022). Técnicas e instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la investigación científica en tiempo de pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185. <https://doi.org/10.23857/DC.V8I1.2546>
- Colin, N. (2021). Outsourcing: factores que intervienen en la rotación de empleados operativos. *Revista Latinoamericana de Investigación Social*, 4(1), 1-12. <https://revistasinvestigacion.lasalle.mx/index.php/relais/article/view/2766>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *Informe de actividades del Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), 1 de julio de 2019-1 de julio de 2020*. https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/20-00780_mdcrp.28_ddr1_informe_actividades-ilpes_web.pdf
- CONCYTEC. (2018). *Compendio de normas para trabajos escritos*. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CONCYTEC. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- De Winne, S., Marescaux, E., Sels, L., Van Beveren, I., & Vanormelingen, S. (2018). The impact of employee turnover and turnover volatility on labor productivity: a flexible non-linear approach. *The International Journal of Human Resource Management*, 30(21), 3049-3079. <https://doi.org/10.1080/09585192.2018.1449129>
- Dirección Regional de Salud San Martín. (2022). *Planilla de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo - Unidades de Gestión Territorial San Martín*. <http://www.saludbajomayo.gob.pe/web/component/content/article/2-uncategorised/17-documentos-de-gestion?Itemid=101>
- Esparza-Méndez, R., Jiménez-González, M., Landeros Pérez, E., Guerrero-

- Castañeda, R., Galindo-Soto, J., & Maya, E. (2020). Planeación y cumplimiento de metas del tratamiento de la hipertensión arterial sistémica en el anciano. *Sanus*, 5(14), 1-14. <https://doi.org/10.36789/SANUS.VI14.166>
- Espinoza, R., Ramos, O., Espinoza, M., & Asca, P. (2021). El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 61-83. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1566>
- Estrada, J. N. (2018). Awareness and acceptability of the vision, mission and institutional goals of pangasinan state university and ab economics program objectives. *Southeast Asian Journal of Science and Technology*, 3(1), 21-35. <https://sajst.org/online/index.php/sajst/article/view/34>
- Felício, T., Samagaio, A., & Rodrigues, R. (2021). Adoption of management control systems and performance in public sector organizations. *Journal of Business Research*, 124(1), 593-602. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2020.10.069>
- García, B., Ramírez, M., & Aranibar, M. (2020). La rotación de personal del empleado directo: La satisfacción y el compromiso como mediadores. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS*. <https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/06/rotacion-personal.html>
- Gobierno Regional de San Martín. (2020). *Plan Operativo Institucional Multianual 2020 - 2022*. <https://www.regionsanmartin.gob.pe/OriArc.pdf?id=115969>
- Guabloche, J. (2020). Perú: cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible. *Económica*, 10, 16-22. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economica/article/view/24532>
- Guillén, S., García, H., & Nieto, D. (2018). Reducir rotación: propuesta de un modelo teórico para minimizar costos. *NovaRua*, 10(17), 8-24. <https://doi.org/10.20983/NOVARUA.2018.17.1>
- Han, J. W. (2020). A review of antecedents of employee turnover in the hospitality industry on individual, team and organizational levels. *International Hospitality Review*, 36(1), 156-173. <https://doi.org/10.1108/IHR-09-2020-0050>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*.

https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/MIC_breve.pdf

- Hernández, Y., Jaramillo, J., & Hernández, G. (2021). La relación entre el compromiso organizacional y la rotación de personal obrero. *Estudios de Administración*, 28(1), 102-129. <https://estudiosdeadministracion.uchile.cl/index.php/EDA/article/view/60211/68126>
- Jo, J., & Ellingson, J. E. (2019). Social Relationships and Turnover: A Multidisciplinary Review and Integration. *SAGE Journals Home*, 44(2), 247-287. <https://doi.org/10.1177/1059601119834407>
- Lazear, E. (2018). Compensation and Incentives in the Workplace. *Journal of Economic Perspectives*, 32(3), 195-214. <https://doi.org/10.1257/JEP.32.3.195>
- Lazzari, M., Alvarez, J. M., & Ruggieri, S. (2022). Predicting and explaining employee turnover intention. *International Journal of Data Science and Analytics*, 14(3), 279-292. <https://doi.org/10.1007/S41060-022-00329-W/TABLES/6>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social. Cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U.
- Maraboli, A. (2021). Miradas de la gerencia pública desde la actualidad. *Mayéutica Revista Científica de Humanidades y Artes*, 9(1), 63-74. <https://revistas.uclave.org/index.php/mayeutica/article/view/3072>
- Márquez, A., Villegas, F., Moreira, J., & Gaibor, A. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro. *Conrado*, 17(80). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000300371&script=sci_arttext&lng=pt
- Matute-Calle, B., & Murillo-Párraga, D. (2021). La gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en instituciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 179-212. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967008/html/>
- Montilla, L., Sánchez, K., & Delgado, J. (2021). Gestión de la compensación profesional y desempeño laboral en unidades administrativas de salud, distrito de Tarapoto, 2015 – 2016. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1679-1700. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I2.376

- Muhammad, R. (2020). Role of public health and trade for achieving sustainable development goals . *Journal of Public Affairs - Wiley Online Library*, 1(1). <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/pa.2585>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5.ª ed.). Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Nolazco, F., & Rodríguez, D. (2020). Los tres pilares para la retención del talento humano en una empresa de servicios generales. *INNOVA Research Journal*, 5(1), 255-266. <https://doi.org/10.33890/INNOVA.V5.N1.2020.1240>
- Olubiyi, O., Smiley, G., Luckel, H., & Melaragno, R. (2019). A qualitative case study of employee turnover in retail business. *Heliyon*, 5(6), e01796. <https://doi.org/10.1016/J.HELIYON.2019.E01796>
- Onyshchuk, S. V., Filippova, V. D., Nosyk, O. A., Beketov, O., Filippova, V., Vasylychshyn, O. B., & Iakobchuuk, V. P. (2020). Interaction of Government Bodies and Civil Society Institutions for Achieving Public Policy Goals . *International Journal of Economics and Business Administration*, VIII(1), 114-126. <https://www.researchgate.net/publication/349213316>
- Decreto Supremo N°082-2019-EF. Texto Único Ordenado de la Ley N°30225, Ley de Contrataciones del Estado*, 1 (2019) (testimony of Presidencia de la República). www.mef.gob.pe
- Rivero, R. (2021). La gestión del directivo y su relación con la rotación del personal: un estudio de caso. *Areté: Revista Digital del Doctorado en Educación de la Universidad Central de Venezuela*, 7(14), 79-103. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8293870&info=resumen&idioma=SPA>
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1), 245-247. <https://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>
- Rodríguez, V. (2020). El impacto que causa la alta rotación de personal en las organizaciones. *Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Ciencias Económicas*, 1(1), 1-28. <https://core.ac.uk/download/pdf/344702458.pdf>

- Rojas-Pimentel, J., & Izaguirre-Torres, D. (2020). Ausentismo laboral: Una realidad preocupante en Perú y Sudamérica. *SCIÉND0*, 23(1), 71-77. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.011>
- Rojas, D., Shugulí, C., & Mantilla, K. (2020). Acciones para reducir la rotación del personal en una empresa ecuatoriana comercializadora de material ferretero. *Revista UNIANDES Episteme*, 7(1), 30-44. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8298221&info=resumen&idoma=SPA>
- Salinas, J., & Malpartida, J. (2020). Evolución del proceso de reclutamiento de personal en las empresas latinoamericanas. *Alpha Centauri*, 1(3), 26-43. <https://doi.org/10.47422/ac.v1i3.17>
- Saltos, I., Paravic, T., & Burgos, M. (2022). Visibilización de condiciones de trabajo del personal de salud en Ecuador en tiempos de pandemia. *REVISTA EUGENIO ESPEJO*, 16(2), 153-161. <https://doi.org/10.37135/EE.04.14.15>
- Skelton, A. R., Nattress, D., & Dwyer, R. J. (2020). Predicting manufacturing employee turnover intentions. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), 101-117. <https://doi.org/10.1108/JEFAS-07-2018-0069>
- Taheri, R., Miah, S., & Kamaruzzaman, M. (2020). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *European Journal of Business and Management Research*, 5(6), 1-5. <https://doi.org/10.24018/EJBMR.2020.5.6.643>
- Valderrama, S. (2020). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta* (11.^a ed.). Editorial San Marcos. <http://www.bibvirtual.ucb.edu.bo:8000/opac/Record/100025114/Details>
- Van Der, M., Groeneveld, S., & Kuipers, B. (2018). Goal setting in teams: Goal clarity and team performance in the public sector. *Review of Public Personnel Administration*, 38(4), 472-493. https://doi.org/10.1177/0734371X16682815/ASSET/IMAGES/LARGE/10.1177_0734371X16682815-FIG2.JPEG
- Van Ingen, R., Peters, P., De Ruiter, M., & Robben, H. (2021). Exploring the meaning of organizational purpose at a new dawn: The development of a conceptual

- model through expert interviews. *Frontiers in Psychology*, 12(1). <https://doi.org/10.3389/FPSYG.2021.675543>
- Villar, H. (2021). La rotación de personal en las empresas peruanas: indicadores que se trastocan con el COVID-19. *Revista Digital de la Facultad de Ciencias Administrativas y RRHH*, 1(1). <https://www.administracion.usmp.edu.pe/revista-digital/numero-4/la-rotacion-de-personal-en-las-empresas-peruanas-indicadores-que-se-trastocan-con-el-covid-19/>
- Viñán, J., Miño, G., Arias, J., & Viteri, A. (2020). Impacto financiero y la rotación de personal en las áreas de mercadeo y operaciones: Empresa Multinacional de venta de vacaciones prepagadas en el Ecuador. *KnE Engineering*, 1(1), 392-420. <https://doi.org/10.18502/KEG.V5I2.6257>
- Wang, Q., & Wang, C. (2020). Reducing turnover intention: perceived organizational support for frontline employees. *Frontiers of Business Research in China*, 14(1), 1-16. <https://doi.org/10.1186/S11782-020-00074-6/TABLES/8>
- Westgard, C., Rogers, A., Bello, G., & Rivadeneyra, N. (2019). Health service utilization, perspectives, and health-seeking behavior for maternal and child health services in the Amazon of Peru, a mixed-methods study. *International Journal for Equity in Health*, 18(1), 1-12. <https://doi.org/10.1186/S12939-019-1056-5/TABLES/5>
- Zaballa, P., Assafiri, Y., Medina, Y., Nogueira, D., & Medina, A. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *ACADEMO Revista De Investigación En Ciencias Sociales Y Humanidades*, 8(1), 29-41. <https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/429>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Título: Rotación de personal y cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo

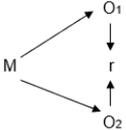
Tarapoto-2022

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
V1: Rotación de personal	Se define como el volumen de personas que ingresan y salen de una organización, sea de manera voluntaria o no; por motivos externos o internos dentro de un tiempo establecido (Arbaiza, 2016)	Es la desvinculación voluntaria o involuntaria definitiva de un colaborador con una organización. Será medida por medio de un cuestionario.	Compensación	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneración - Incentivos - Beneficios sociales - Viáticos 	Ordinal
			Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Cantidad de trabajo - Calidad de trabajo - Horarios 	
			Reclutamiento y selección de personal	<ul style="list-style-type: none"> - Reclutamiento - Selección - Contratación - Inducción 	
V2: Cumplimiento de metas	Son los logros alcanzados por una persona o entidad dentro del tiempo establecido; para lo cual realizan una serie de acciones y planes orientados a la consecución de objetivos (Gobierno Regional de San Martín, 2020)	Es la realización eficiente de las acciones previstas mediante el empleo de recursos disponibles y asignados. Será medida por medio de un cuestionario	Mejorar la cobertura de los servicios básicos	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios de agua potable - Saneamiento básico para la población 	Ordinal
			Mejorar la calidad de atención en salud	<ul style="list-style-type: none"> - Atención de servicios de salud integral - Parto institucional accesible para las gestantes - Atención prenatal oportuna - Mejorar la infraestructura de centro de salud - Prevención del control de enfermedades transmisibles - Prevención del control de enfermedades no transmisibles 	
			Reducir la desnutrición crónica de niños menores a 5 años	<ul style="list-style-type: none"> - Atención integral para reducir la desnutrición crónica de niños menores de cinco años 	

Matriz de consistencia

Título: Rotación de personal y cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la rotación del personal y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>P1: ¿Cuál es el nivel de rotación de personal en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022?</p> <p>P2: ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022?</p> <p>P3: ¿Cuál es la relación que existe entre la compensación y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022?</p> <p>P4: ¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones laborales y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022?</p> <p>P5: ¿Cuál es la relación que existe entre el reclutamiento - selección del personal y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación existente entre la rotación del personal y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>O1: Identificar el nivel de rotación de personal en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022.</p> <p>O2: Evaluar el nivel de cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022.</p> <p>O3: Medir la relación que existe entre la compensación y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022.</p> <p>O4: Evaluar la relación que existe entre las condiciones laborales y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022.</p> <p>O5: Analizar la relación que existe entre el reclutamiento - selección del personal y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H_i: Existe relación significativa entre la rotación del personal y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1 El nivel de rotación de personal en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022, es alto.</p> <p>H2: El nivel de cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022, es alto.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre la compensación y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022.</p> <p>H4: Existe relación significativa entre las condiciones laborales y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022.</p> <p>H5: Existe relación significativa entre el reclutamiento - selección del personal y el cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto–2022</p>	<p style="text-align: center;">Técnica</p> <p style="text-align: center;">Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumento</p> <p style="text-align: center;">Cuestionario</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
Tipo de estudio básica, Diseño: no experimental con enfoque cuantitativo, descriptivo – correlacional	Población Estuvo constituida por 50 colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo		

 <p>Donde: M = Muestra O1 = Rotación de personal O2 = Cumplimientos de metas r = Relación entre los temas objeto de investigación</p>	<p>Mayo Tarapoto. Fuente (Dirección Regional de Salud San Martín, 2022)</p> <p>Muestra La muestra estuvo conformada por 50 colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1178 212 1383 245">Variables</th> <th data-bbox="1383 212 1793 245">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1178 245 1383 358" rowspan="3">Rotación de personal</td> <td data-bbox="1383 245 1793 277">Compensación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1383 277 1793 310">Condiciones laborales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1383 310 1793 358">Reclutamiento y selección de personal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1178 358 1383 527" rowspan="3">Cumplimiento de metas</td> <td data-bbox="1383 358 1793 415">Mejorar la cobertura de los servicios básicos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1383 415 1793 472">Mejorar la calidad de atención en salud</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1383 472 1793 527">Reducir la desnutrición crónica de niños menores a 5 años</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Rotación de personal	Compensación	Condiciones laborales	Reclutamiento y selección de personal	Cumplimiento de metas	Mejorar la cobertura de los servicios básicos	Mejorar la calidad de atención en salud	Reducir la desnutrición crónica de niños menores a 5 años	
Variables	Dimensiones												
Rotación de personal	Compensación												
	Condiciones laborales												
	Reclutamiento y selección de personal												
Cumplimiento de metas	Mejorar la cobertura de los servicios básicos												
	Mejorar la calidad de atención en salud												
	Reducir la desnutrición crónica de niños menores a 5 años												

Fuente: Elaboración propia.

Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario – Rotación de personal

El siguiente instrumento tiene como intención conocer el nivel de rotación de personal en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022. Por ese motivo, se pide que responda cada uno de los enunciados, de acuerdo con la escala de los instrumentos que se describe a continuación:

Escala	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Acepta proseguir con el llenado del presente instrumento: SI (...) No (...)

ÍTEM N°	Rotación de personal	1	2	3	4	5
	Compensación					
1	¿La remuneración que recibe es acorde con el trabajo que realiza en la institución?					
2	¿La remuneración que recibe satisface todas sus necesidades?					
3	¿La organización incentiva o reconoce las actividades realizadas por los colaboradores?					
4	¿Los beneficios sociales otorgados por la entidad mejoran la calidad de vida?					
5	¿Considera que el pago de horas extras en el trabajo compensa el trabajo desarrollado?					
6	¿Los ascensos laborales se realizan de acuerdo con el rendimiento de los colaboradores?					
7	¿La institución cubre con los gastos (alimentación, hospedaje y transporte) cuando los colaboradores desarrollan actividades fuera de su centro laboral?					

Condiciones laborales						
8	¿Considera que los implementos de señalización de seguridad dentro de la institución garantizan la seguridad de los colaboradores?					
9	¿La institución supervisa el uso de los implementos de seguridad por parte de los trabajadores que realizan actividades de riesgo?					
10	¿Las actividades que desarrollan los trabajadores dentro de la entidad están de acuerdo con sus capacidades y condiciones físicas?					
11	¿Las condiciones laborales que presenta la organización son adecuadas para el desarrollo de las actividades de los trabajadores?					
12	¿La organización cuenta con horarios flexibles para que los trabajadores cumplan con sus metas programadas?					
Reclutamiento y selección de personal						
13	¿Considera que las convocatorias periódicas que realiza la entidad son de manera transparente?					
14	¿Considera que la entidad para el reclutamiento de personal informa de manera clara el perfil profesional requerido para un determinado puesto de trabajo?					
15	¿El proceso de reclutamiento que realiza la entidad lo hace por medio de las páginas oficiales de la institución?					
16	¿Piensa que el proceso de selección que lleva a cabo la institución está de acuerdo con el perfil solicitado?					
17	¿Considera que el proceso de contratación que realiza la institución cumple con todos los requisitos de ley?					
18	¿En el contrato se especifican las actividades que va a desarrollar el personal, el monto que va a ser remunerado y las normativas de la entidad?					
19	¿La organización realiza el proceso de inducción al nuevo personal?					
20	¿Considera que el programa de inducción que realiza la institución con los nuevos colaboradores favorece el conocimiento de las políticas, cultura y objetivos de la entidad?					

¡Muchas gracias por su participación!



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario – Cumplimiento de metas

El siguiente instrumento tiene como intención conocer el nivel de cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022. Por ese motivo, se pide que responda cada uno de los enunciados, de acuerdo con la escala de los instrumentos que se describe a continuación:

Escala	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

ÍTEM N°	Cumplimiento de metas	1	2	3	4	5
	Mejorar la cobertura de los servicios básicos					
1	¿Considera que la entidad cumple sus metas en el tiempo programado?					
2	¿La entidad cuenta con el personal idóneo para brindar los servicios a la población según los lineamientos programados por el gobierno regional?					
3	¿La entidad realiza una adecuada asignación del presupuesto para mejorar la cobertura de los servicios básicos de la población?					
4	¿Considera que la comunicación interna entre las diversas áreas es adecuada para el cumplimiento de las metas programadas?					
5	¿La organización lleva a cabo procesos de mejora continua para reducir los peligros sanitarios de la población?					
	Mejorar la calidad de atención en salud					
6	¿Considera que la institución cuenta con personal capacitado para brindar atención en los servicios de salud integral a la comunidad?					
7	¿La entidad brinda capacitaciones permanentes a su					

	personal para brindar servicios de calidad a la población?					
8	¿Las acciones que lleva a cabo la entidad para cumplir con sus metas programadas están en función a la meta del parto institucional accesible para las gestantes?					
9	¿La organización capacita constantemente a los profesionales para brindar atención prenatal oportuna?					
10	¿Los profesionales de la atención prenatal cuentan con las aptitudes y actitudes necesarias para cumplir con los objetivos programados por la entidad?					
11	¿La entidad cuenta con un plan de acción para mejorar la infraestructura de los centros de salud?					
12	¿Las actividades que realiza la institución están orientadas a prevenir y controlar las enfermedades transmisibles y no transmisibles?					
13	¿Considera que la institución cuenta con profesionales comprometidos para la consecución de los objetivos de la institución?					
	Reducir la desnutrición crónica de niños menores de 5 años					
14	¿La institución fomenta la lactancia materna en las madres de familia de la región, con el fin de reducir la desnutrición crónica de los niños menores de 5 años?					
15	¿La institución cuenta con un plan de capacitación para los profesionales de la institución con el fin de lograr sus metas programadas?					

¡Muchas gracias por su participación!

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Castro Mori Karen Olinda
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Rotación de personal
 Autor (s) del instrumento (s): Ordoña Tafur Gerson Waldir

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rotación de personal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Rotación de personal.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rotación de personal.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 24 de octubre de 2022



Karen Olinda Castro Mori
 DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y
 GOBERNABILIDAD
 Reg. C.A.S.M. N° 460.
 D.R.I. N° 44517466

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Castro Mori Karen Olinda
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Cumplimiento de metas
 Autor (s) del instrumento (s): Ordoña Tafur Gerson Waldir

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Cumplimiento de metas.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Cumplimiento de metas.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Cumplimiento de metas.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

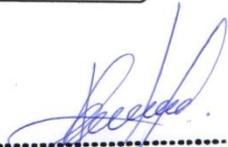
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 24 de octubre de 2022



Karen Olinda Castro Mori
 DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y
 GOBERNABILIDAD
 Reg. C.A.S.M. N° 409
 DNI. N° 44547466

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Ríos Ramírez Jan|Marcos
 Institución donde labora : Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Rotación de personal
 Autor (s) del instrumento (s): Ordoña Tafur Gerson Waldir

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rotación de personal.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Rotación de personal.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rotación de personal.					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación_

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 24 de octubre de 2022



Mg. Jan Marcos Ríos Ramírez
 MATRICULA N 19-1367

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Ríos Ramírez Jan Marcos
 Institución donde labora : Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Cumplimiento de metas
 Autor (s) del instrumento (s): Ordoña Tafur Gerson Waldir

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Cumplimiento de metas.				X	
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Cumplimiento de metas.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Cumplimiento de metas.					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación_

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 24 de octubre de 2022


 Mg. Jan Marcos Ríos Ramírez
 MATRICULA N 19-1367

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Llumi Alegria Leydi
 Institución donde labora : Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Cumplimiento de metas
 Autor (s) del instrumento (s): Ordoña Tafur Gerson Waldir

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Cumplimiento de metas.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Cumplimiento de metas.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Cumplimiento de metas.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación_

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 24 de octubre de 2022



Mg. CPC. Leydi Llumi Alegria
 Contador Público Colegiado
 Matrícula N° 19-1195

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Llumi Alegria Leydi
 Institución donde labora : Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Rotación de personal
 Autor (s) del instrumento (s): Ordoña Tafur Gerson Waldir

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Rotación de personal.				X	
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Rotación de personal.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Rotación de personal.					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 24 de octubre de 2022



Mg. CPC. Leydi Llumi Alegria
 Contador Público Colegiado
 Matrícula N° 19-1195

Sello personal y firma

Confiabilidad de los instrumentos

Análisis de confiabilidad de la variable: Rotación de personal

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	50	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	50	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.970	20

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	62.28	327.798	.799	.969
Ítem 2	62.06	333.160	.806	.969
Ítem 3	61.98	327.612	.795	.969
Ítem 4	61.94	329.323	.765	.969
Ítem 5	62.20	327.633	.777	.969
Ítem 6	62.28	327.798	.799	.969
Ítem 7	62.06	333.160	.806	.969
Ítem 8	62.00	328.041	.809	.968
Ítem 9	62.10	333.398	.655	.970
Ítem 10	61.96	329.345	.812	.968
Ítem 11	61.92	327.504	.818	.968
Ítem 12	62.26	337.176	.672	.970
Ítem 13	62.20	330.000	.814	.968
Ítem 14	62.06	328.670	.800	.969
Ítem 15	62.32	335.242	.712	.970
Ítem 16	62.16	335.566	.745	.969
Ítem 17	62.18	334.967	.750	.969
Ítem 18	62.18	329.375	.838	.968
Ítem 19	62.12	329.740	.793	.969
Ítem 20	61.96	331.753	.778	.969

Análisis de confiabilidad de la variable: Cumplimiento de metas

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	50	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	50	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.972	15

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	44.48	190.173	.928	.969
Ítem 2	44.50	191.969	.888	.969
Ítem 3	44.56	199.231	.646	.974
Ítem 4	44.72	197.716	.704	.973
Ítem 5	44.78	195.073	.846	.970
Ítem 6	44.74	194.237	.819	.971
Ítem 7	44.64	201.786	.634	.974
Ítem 8	44.58	192.493	.900	.969
Ítem 9	44.44	191.231	.889	.969
Ítem 10	44.70	196.418	.802	.971
Ítem 11	44.54	197.192	.822	.971
Ítem 12	44.56	196.007	.853	.970
Ítem 13	44.56	192.700	.904	.969
Ítem 14	44.50	192.214	.880	.970
Ítem 15	44.34	193.331	.881	.970

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20154547259
OFICINA DE GESTION DE SERVICIOS DE SALUD BAJO MAYO	
Nombre del Titular o Representante legal: Director: NOLASCO AGUIRRE AUGUSTO CHRISTIAN	
Nombres y Apellidos NOLASCO AGUIRRE AUGUSTO CHRISTIAN	DNI: 07451551

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Rotación de personal y cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Gerson Waldir Ordoña Tafur	DNI: 77206465

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: 
DIRESA SAN MARTÍN
OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BAJO MAYO
NOLASCO AGUIRRE AUGUSTO CHRISTIAN
DIRECTOR
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



Base de datos estadísticos

Rotación de Personal																							
N°	Compensación							Condiciones laborales					Reclutamiento y selección de personal								TOTAL	Nivel	SPSS
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20			
Trabajador 01	3	5	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	80	Alto	3
Trabajador 02	2	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	35	Bajo	1
Trabajador 03	5	2	4	5	4	5	5	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	64	Medio	2
Trabajador 04	5	3	2	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	68	Medio	2
Trabajador 05	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
Trabajador 06	3	3	1	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	1	3	3	61	Medio	2
Trabajador 07	3	2	1	2	5	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	41	Bajo	1
Trabajador 08	5	5	5	4	1	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	91	Alto	3
Trabajador 09	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97	Alto	3
Trabajador 10	5	2	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2	2	4	2	1	55	Medio	2
Trabajador 11	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	89	Alto	3
Trabajador 12	5	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	1	1	1	2	46	Bajo	1
Trabajador 13	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	4	4	2	4	4	4	5	5	82	Alto	3
Trabajador 14	5	5	2	5	3	3	4	3	5	3	3	4	4	5	3	3	5	2	3	3	73	Medio	2
Trabajador 15	3	4	3	5	3	5	5	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	75	Alto	3
Trabajador 16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
Trabajador 17	1	5	4	3	1	3	2	3	2	1	3	1	3	2	1	3	5	4	5	4	56	Medio	2
Trabajador 18	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	Bajo	1
Trabajador 19	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	45	Bajo	1
Trabajador 20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	Alto	3
Trabajador 21	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	Alto	3
Trabajador 22	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	Medio	2
Trabajador 23	4	5	4	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	91	Alto	3

Trabajador 24	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	95	Alto	3
Trabajador 25	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	93	Alto	3
Trabajador 26	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	60	Medio	2
Trabajador 27	1	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	2	32	Bajo	1
Trabajador 28	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2	3	57	Medio	2
Trabajador 29	3	3	4	2	3	2	5	4	2	2	4	3	1	2	2	4	3	4	3	3	59	Medio	2
Trabajador 30	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Bajo	1
Trabajador 31	3	4	5	3	3	3	2	3	1	3	5	2	5	1	3	5	4	5	4	3	67	Medio	2
Trabajador 32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	Alto	3
Trabajador 33	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	72	Medio	2
Trabajador 34	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	91	Alto	3
Trabajador 35	3	3	2	3	3	1	2	3	1	3	2	5	4	1	3	2	3	2	3	1	50	Medio	2
Trabajador 36	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	25	Bajo	1
Trabajador 37	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	74	Alto	3
Trabajador 38	1	2	2	1	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	44	Bajo	1
Trabajador 39	5	3	3	5	2	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	70	Medio	2
Trabajador 40	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	88	Alto	3
Trabajador 41	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	64	Medio	2
Trabajador 42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	Bajo	1
Trabajador 43	3	3	1	3	3	3	5	3	1	3	3	4	4	1	3	3	3	1	3	4	57	Medio	2
Trabajador 44	3	1	3	4	3	3	4	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	3	4	5	48	Medio	2
Trabajador 45	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	56	Medio	2
Trabajador 46	3	4	4	3	1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	65	Medio	2
Trabajador 47	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	Alto	3
Trabajador 48	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	75	Alto	3
Trabajador 49	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	Alto	3
Trabajador 50	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	70	Medio	2

Cumplimiento de metas																		
N° Trabajadores	Mejorar la cobertura de los servicios básicos					Mejorar la calidad de atención de salud								Reducir la desnutrición crónica de niños menores de 5 años		Total	Nivel	SPSS
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15			
Trabajador 01	5	5	5	4	3	4	4	5	3	3	3	4	5	3	4	60	Alto	3
Trabajador 02	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	2	25	Bajo	1
Trabajador 03	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	51	Medio	2
Trabajador 04	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	4	3	4	3	4	58	Alto	3
Trabajador 05	4	4	1	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	50	Medio	2
Trabajador 06	3	3	3	5	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Medio	2
Trabajador 07	2	1	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	1	1	26	Bajo	1
Trabajador 08	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	Alto	3
Trabajador 09	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	Alto	3
Trabajador 10	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	38	Medio	2
Trabajador 11	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	71	Alto	3
Trabajador 12	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	2	21	Bajo	1
Trabajador 13	3	3	5	4	4	4	3	3	5	3	3	4	3	5	5	57	Alto	3
Trabajador 14	5	5	3	2	3	3	3	5	5	5	4	3	3	5	5	59	Alto	3
Trabajador 15	4	4	2	2	3	1	3	4	4	5	5	3	4	4	5	53	Medio	2
Trabajador 16	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	5	5	65	Alto	3
Trabajador 17	2	2	4	4	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	37	Medio	2
Trabajador 18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	Bajo	1
Trabajador 19	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	31	Bajo	1
Trabajador 20	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	31	Bajo	1
Trabajador 21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	Alto	3
Trabajador 22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Medio	2
Trabajador 23	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	53	Medio	2
Trabajador 24	5	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	65	Alto	3

Trabajador 25	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	Alto	3
Trabajador 26	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	36	Medio	2
Trabajador 27	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	26	Bajo	1
Trabajador 28	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	36	Medio	2
Trabajador 29	4	5	1	3	3	2	1	4	5	4	4	5	4	5	5	55	Alto	3	
Trabajador 30	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	19	Bajo	1	
Trabajador 31	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	52	Medio	2	
Trabajador 32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	Alto	3	
Trabajador 33	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	53	Medio	2	
Trabajador 34	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	65	Alto	3	
Trabajador 35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	31	Bajo	1	
Trabajador 36	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	18	Bajo	1	
Trabajador 37	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	51	Medio	2	
Trabajador 38	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	28	Bajo	1	
Trabajador 39	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	45	Medio	2	
Trabajador 40	3	4	5	2	3	4	2	3	4	2	4	3	4	4	2	49	Medio	2	
Trabajador 41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Medio	2	
Trabajador 42	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	40	Medio	2	
Trabajador 43	4	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	61	Alto	3	
Trabajador 44	5	5	3	2	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	65	Alto	3	
Trabajador 45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Medio	2	
Trabajador 46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	41	Medio	2	
Trabajador 47	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	Alto	3	
Trabajador 48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	Alto	3	
Trabajador 49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	Alto	3	
Trabajador 50	3	2	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	2	3	48	Medio	2	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Rotación de personal y cumplimiento de metas en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto-2022", cuyo autor es ORDOÑA TAFUR GERSON WALDIR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

TARAPOTO, 05 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DELGADO BARDALES JOSE MANUEL DNI: 01126836 ORCID: 0000-0001-6574-2759	Firmado electrónicamente por: JMDELGADOB el 05- 01-2023 23:19:20

Código documento Trilce: TRI - 0510752