



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Gestión del talento humano para el desempeño laboral del
personal asistencial en un hospital público, Ferreñafe

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Rodriguez Villegas, Doris Eliana (orcid.org/0000-0002-9325-7694)

ASESORAS:

Dra. Molina Carrasco, Zuly Cristina (orcid.org/0000-0002-5563-0662)

Dra. Bustamante de Ordinola, María del Pilar (orcid.org/0000-0003-1146-548X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios, nuestro padre, quien día a día, ilumina y guía mi camino, para lograr mi desarrollo profesional.

A mis padres Dorys y Julio, quienes con sus consejos, paciencia y comprensión permanentemente me dan fuerzas para seguir adelante.

A mi hermano Julio, por darme, ánimo y valorar mi esfuerzo y sacrificio en esta ardua tarea.

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mis padres y a mi hermano por su apoyo incondicional, y a todos mis familiares y amigos que contribuyeron a cristalizar ésta meta trazada.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURA	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
VIII. PROPUESTA	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Población asistencial del Hospital de Ferreñafe.....	16
Tabla 2.	Nivel de desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe.....	20
Tabla 3.	Nivel de adaptabilidad del desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe.....	20
Tabla 4.	Nivel de asistencia y puntualidad del desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe.....	21
Tabla 5.	Nivel de responsabilidad del desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe.....	22
Tabla 6.	Nivel de motivación del desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe.....	22
Tabla 7.	Nivel de disciplina del desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe.....	23
Tabla 8.	Nivel de cooperación del desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe.....	23
Tabla 9.	Nivel de iniciativa del desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe.....	24

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Síntesis gráfica de la Propuesta	33
---	-----------

RESUMEN

El objetivo fue proponer un plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe. La metodología del estudio se realizó a través de un estudio de tipo básica y enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, descriptivo y propositivo, la población lo conformaron 201 trabajadores asistenciales, del cual se tomó una muestra probabilística de 132 trabajadores asistenciales, y se recopilaron los datos con el instrumento escala para evaluar el desempeño laboral de 28 preguntas y un alfa de cronbach de 0,907. En los hallazgos un 61,4% del personal presentó un desempeño laboral regular, el 35,6% en un nivel alto y el 3,0% en un nivel bajo. Las dimensiones que se encontraron en un nivel alto fueron la adaptabilidad (68,9%), asistencia y puntualidad (58,3%), y la responsabilidad (51,5%); mientras, en un nivel regular fueron la motivación (53,8%), la disciplina (43,9%), la cooperación (47,7%) y la iniciativa (40,2%). Del estudio se concluye que hay un desempeño regular, destacó la adaptabilidad, la asistencia y puntualidad y la responsabilidad. Además, la propuesta de gestión se enfocó en atender cada una de las deficiencias encontradas en el desempeño a fin de mejorar el desempeño laboral.

Palabras clave: Desempeño laboral, gestión, talento humano

ABSTRACT

The objective was to propose a human talent management plan to improve the work performance of healthcare personnel in a public hospital, Ferreñafe. The methodology of the study was carried out through a basic study with a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional, descriptive and propositional design. The population consisted of 201 health care workers, from which a probabilistic sample of 132 health care workers was taken, and the data were collected with the scale instrument to evaluate work performance with 28 questions and a cronbach's alpha of 0.907. In the findings, 61.4% of the personnel presented a regular job performance, 35.6% at a high level and 3.0% at a low level. The dimensions found at a high level were adaptability (68.9%), attendance and punctuality (58.3%), and responsibility (51.5%); while at a regular level were motivation (53.8%), discipline (43.9%), cooperation (47.7%) and initiative (40.2%). The study concluded that there is a regular performance; adaptability, attendance and punctuality and responsibility stood out. In addition, the management proposal focused on addressing each of the deficiencies found in performance in order to improve work performance.

Keywords: Job performance, management, human talent.

I. INTRODUCCIÓN

El recurso humano es considerado el factor interno más primordial en la cristalización del logro de los objetivos y ejecución de las estrategias organizacionales (Del Río et al., 2022). Al mismo tiempo el personal sanitario impacta directamente en el sistema de salud a través de sus niveles de desempeño (Araujo et al., 2021). Así mismo, el comité de la Organización Panamericana de la Salud (2023) reconoce la importancia de fortalecer las capacidades del recurso humano acorde a las expectativas en un sistema de salud debido a la falta de competencias en la toma de decisiones, incumplimiento de los indicadores de salud y programas inadecuados de la evaluación del rendimiento del personal sanitario.

Para la Organización Mundial de la Salud (2023) el desempeño laboral sigue siendo bajo en los trabajadores de salud, debido a que el personal capacitado está por debajo de 49 trabajadores por cada 10 mil habitantes en los países de bajos ingresos; sumado a la pérdida de trabajadores capacitados debido a que migran a países con mejores ingresos, aumentando la brecha de profesionales de salud. Además, se evidenció que en 13 países de ingresos bajos aún prevalece el desempeño laboral bajo a causa de que no se reconoce con un buen salario sus resultados alcanzados (Dupas, 2022). Además, el desempeño laboral fue regular en México (100%) (Castagnola et al., 2020).

En Estados Unidos, las evidencias de un informe de la encuesta health worker performance 2023, indica que el personal de salud aún tiene estragos de la pandemia que impacta en un bajo desempeño laboral, debido a que aumentaron ciertos problemas en comparación al 2017; como un incremento del 21,5% los problemas de mala salud mental, el 55,4% tienen trastornos de estrés postraumático disminuyendo el número de trabajadores en muchos hospitales y el 32% piensa retirarse del trabajo (Glasspiegel, 2023).

La OMS (2022) estimó para el 2030 un déficit de 10 millones de personal sanitario, sobre todo este problema se evidencia en países más pobres donde suele ser muy común en su sistema de salud los problemas en la retención y desempeño de la fuerza de trabajo, situación que afecta a dar solución a las necesidades de salud de la población y al cumplimiento de indicadores de salud. Así como una mala imagen de la institución de salud debido a que un bajo desempeño laboral

demuestra que el personal incumple sus funciones laborales en término de eficiencia y eficacia.

El Banco de Desarrollo de América Latina (2019) indicó que el rendimiento laboral en el Perú sólo equivale al 17% en comparación a Estados Unidos en el 2019. Además, en nuestro país el 58% de los diferentes establecimientos de salud del nivel I ofrecen una mala calidad de atención, con menos de 12 horas diarias en funcionamiento y una capacidad de respuesta mínima con sólo 10 minutos promedio de atención en una consulta (MINSAL, 2022). Por eso el 20% de la población busca tratamiento directo en las farmacias y el 12,7% lo hacen en un establecimiento MINSAL, debido a la desconfianza en el sistema de salud (ALAFAL, 2023). La calidad de atención inadecuada está reflejada en las deficiencias del recurso humano por una atención sin calidez ni humanismo, indicativo de un mal desempeño y esto se acrecienta con la brecha de personal debido a la falta de 18 mil médicos y 60 mil enfermeras (Defensoría del Pueblo, 2023). Así mismo, existe un bajo rendimiento del personal que afecta el cumplimiento de las metas institucionales, precisando que el 97,1% de establecimientos de nivel I tienen capacidad instalada inadecuada (MINSAL, 2019).

En Lambayeque, el 60% del personal sanitario presentó un desempeño laboral medio (García, 2021) y en el Hospital Belén el 61,6% tuvieron altos comportamientos contraproducentes en el desempeño laboral (López, 2022). Además, existe poco compromiso del personal en el Hospital Regional debido a denuncias de ausencias injustificadas por incumplimiento de un promedio de 2 horas diarias, siendo este un indicador negativo en la calidad de atención al paciente (Defensoría del Pueblo, 2023).

En un Hospital de Ferreñafe, conformado en su mayoría por personal asistencial de diferentes regímenes laborales, se observó que la oferta del servicio no cubre la demanda en la atención de diferentes patologías, lo que significa una mayor exigencia en el rendimiento del personal. Así mismo no se evidencia un buen desempeño laboral de sus trabajadores, los cuales manifiestan que no cuentan con capacitaciones programadas en su área, ni incentivos por el esfuerzo realizado en el cumplimiento de metas. Además, no se planifica un programa de inducción al personal nuevo que se integra a la institución o cuando les corresponde rotar en otros servicios, ocasionando el desconocimiento de las directivas y reglamentos de

la institución, dificultando el cumplimiento de sus funciones. Tampoco se ha implementado el programa de salud ocupacional, el cual sería de vital importancia para mantener al trabajador en su puesto laboral y evitar rotaciones externas. Todo esto ocasiona que los pacientes reciban una atención deficiente y bajo los argumentos señalados nació la necesidad de proponer un plan basado en la gestión del talento humano.

De lo anunciado, se plantea el problema de investigación: ¿Cómo mejorar el desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe?

El presente estudio cuenta con un aporte teórico que se sustentó en diversas teorías y enfoques como respaldo de las variables de esta investigación: gestión del talento humano con el desempeño laboral, brindando mayor conocimiento sobre estos temas para reforzar un plan de mejora en la institución, además sirve como referencia para investigaciones relacionadas en un futuro. También brinda un aporte práctico, ya que el presente estudio permite otorgar solución efectiva al problema identificado y mediante los resultados obtenidos se puede tomar acciones y desarrollar de manera correcta el proceso de gestión del talento humano. Este estudio de investigación presenta un aporte metodológico, debido a que se elaboró un instrumento que permitió la evaluación de la variable a través de un proceso de validez de constructo comprobando la confiabilidad a través de pruebas estadísticas siendo un referente para futuros estudios. Por último, tiene un aporte social porque un mejor desempeño del personal asistencial beneficia a la población de Ferreñafe con una mejor atención.

Este estudio de investigación tuvo el siguiente objetivo general: Proponer un plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe. En consecuencia, los objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe; analizar teorías que fundamenten el plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe; diseñar un plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe y validar un plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe.

II. MARCO TEÓRICO

El abordaje de los estudios previos en el ámbito internacional comprenden; a Elsayed (2023) en Dubai, el cual investigó sobre el desempeño laboral en asistentes sociales médicos en hospitales. La falta de una evaluación clara, además de las tareas y serias deficiencias en el cumplimiento de sus responsabilidades motivó este estudio, cuyo objetivo comprendió diagnosticar el desempeño laboral, a través de una metodología cuantitativa, descriptiva – analítica, incluyó a 54 trabajadores y aplicó un cuestionario. En sus hallazgos estableció un desempeño laboral medio en el 55,7% de los trabajadores sociales médicos. Concluyó que el desempeño fue medio y mostraron mayor desempeño los trabajadores con mayor participación en capacitaciones. El estudio guarda relación con esta investigación porque evalúa el desempeño en el campo de la salud, además indica que la capacitación es crucial en el desempeño y puede ser una buena estrategia para que se incluya en la propuesta de gestión.

Zaman et al. (2022) en Pakistan, investigaron el desempeño laboral de proveedores de atención médica en hospitales públicos. Aducen que el sector sanitario público es uno de los más importantes y criticados en términos de prestación de servicios y rendimiento lo cual motivó el estudio. El objetivo fue explorar el desempeño laboral en proveedores de hospitales. Mediante una metodología cuantitativa, descriptiva – transversal y con una muestra de 360 médicos, se empleó un cuestionario. El 60,6% de los médicos tuvo un desempeño laboral satisfactorio. Además establecieron que las variables edad, ingresos, camas bajo supervisión, antigüedad laboral, experiencia en atención médica, los días libres semanales no tienen un efecto significativo en los niveles de desempeño laboral del empleado. Concluyeron que el desempeño laboral fue satisfactorio y tiene que ver con la edad, las dificultades que enfrentan los encuestados en el trabajo y el número de pacientes atendidos por día. El estudio guarda relación con esta investigación porque permite identificar factores relacionados al desempeño, que pueden ser de ayuda en la elaboración de la propuesta.

Ohene (2021) en Ghana, investigó sobre la percepción de los empleados sobre desempeño laboral en el servicio de salud. Menciona la necesidad de ofrecer servicios de salud transparentes, flexibles y receptivos; sin embargo, el bajo desempeño laboral es una principal barrera para alcanzarlo aspecto que motivó el

estudio, cuyo objetivo fue evaluar la percepción del sistema de evaluación en el desempeño laboral. En un estudio cuantitativo – descriptivo que incluyó a 150 trabajadores de salud y utilizó un cuestionario. Los resultados indicaron que el 41,9% del sistema de evaluación de desempeño explica el desempeño laboral. Concluye que el conocimiento de los empleados sobre la aplicación de la precisión del proceso de calificación y evaluación aumenta el desempeño laboral. El estudio guarda relación con esta investigación porque evidencia como la gestión del talento humano mediante un sistema de evaluación clara y de conocimiento del personal es clave para mejorar los resultados del desempeño laboral.

Apolo et al. (2021) en Ecuador, investigaron sobre la gestión estratégica del talento humano en un Hospital. La falta de capacitación del personal sanitario no permiten su desempeño eficiente aspecto que motivó el estudio, cuyo objetivo fue proponer un modelo de gestión estratégica del talento humano basado en el apoyo al desarrollo del personal. Con una metodología cuantitativa, descriptiva – transversal y con una muestra de 192 servidores, se empleó un cuestionario. El 56,2% del personal indicó actividades laborales que no corresponden a su perfil, el 36,5% no está satisfecho con las actividades y el 87% no está motivado por su desempeño. A su vez en la propuesta establecieron 4 estrategias, primero identificaron las necesidades de formación, después la capacitación y desarrollo, seguido por la evaluación del desempeño y por último la compensación. Concluyeron que la falta de capacitación ha originado un mayor tiempo para realizar sus actividades en el personal. El estudio guarda relación con esta investigación porque tiene un aporte directo en establecer las fases y principales estrategias para la gestión del talento humano.

Majed (2020) en Emiratos Árabes Unidos, estudió sobre la gestión del recurso humano en la mejora del desempeño laboral. Establece que el incesante interés por tener sistemas de calidad y menor costo ha originado una gran presión en el personal sanitario para ser más eficiente siendo el motivó del estudio, cuyo objetivo fue elaborar una propuesta de gestión del recursos humano en la mejora del desempeño laboral. En un estudio cuantitativo de tipo descriptivo con propuesta. Realizó la revisión de 25 artículos para establecer el modelo. La propuesta se basó en el modelo de existencia, relación y crecimiento de Alderfer (ERG Alderfer) y el triángulo de Maslow, teoría de liderazgo. Con el cual formularon una propuesta de

gestión del recurso humano en cinco fases como son análisis, diseño, desarrollo, ejecución y evaluación. Concluye que se deben realizar cambios en adoptar estilos participativos y colaborativos para que los empleados puedan aprender a tomar decisiones basadas en las situaciones, así como mejorar las habilidades de resolución de problemas de los empleados. El estudio guarda relación con esta investigación porque se adecua en la elaboración del desarrollo de la propuesta, tanto a nivel de teorías como de principales estrategias para la gestión del recurso humano.

En lo referente a los estudios del escenario nacional, Cabeza (2021) en Tarapoto, investigó sobre un modelo de gestión innovador enfocado en destacar el desempeño laboral en el personal de la Dirección Regional de Salud. El bajo desempeño del personal, sumado a la falta de recursos materiales, médicos y competencias es un reto que motivó el estudio. Cuyo objetivo consistió en elaborar un modelo de gestión innovador a fin de destacar el desempeño laboral de los trabajadores. Con un estudio cuantitativo aplicado, descriptivo – propositivo, se encuestó a 18 jefes, 45 trabajadores y 154 ciudadanos. El 64% mencionan que frecuentemente cumplen con el trabajo planificado, además el 59% indicaron que muy frecuentemente son puntuales con su asistencia. El modelo de gestión innovador se basó en el círculo de mejora continua de Deming. Concluyó que mediante el plan innovador se mejora el desempeño de los colaboradores. El estudio guarda relación con esta investigación porque permite identificar un modelo guía para la estrategia de gestión del talento humano, el cual ayudará a que el desempeño laboral sea mejor.

Quintana (2021) en Lima, estudió los factores que se asocian al bajo desempeño laboral en enfermeras de un hospital. Además, el aumento de la demanda de pacientes, la infraestructura y condiciones de trabajo limitan la atención de las enfermeras afectando en su desempeño, aspectos que motivaron el estudio. Cuyo objetivo fue determinar la prevalencia y factores asociados al desempeño del profesional. En un estudio cuantitativo, descriptivo – analítico, con una muestra de 208 enfermeras y la aplicación de un cuestionario. En los resultados el 24.5% de enfermeras presentaron un desempeño bajo. Además, el bajo desempeño se asoció con el tiempo de servicio de 2 a 5 años, no tener especialidad, falta de disponibilidad de equipos, desmotivación, sobrecarga laboral,

y falta de capacitación. Concluyó que el bajo desempeño se debe a la falta de capacitación; demasiada presión de parte del personal supervisor, y horarios pocos flexibles en las enfermeras. El estudio guarda relación con esta investigación porque muestra los resultados del desempeño, así como factores que pueden tenerse en cuenta en la propuesta a fin de evitar dichos aspectos.

Tarqui & Quintana (2020) en el Callao, estudiaron el desempeño laboral de enfermeras en un hospital. El aumento de la sobrecarga laboral se ha duplicado y generado mayor agotamiento en el personal de enfermería y por consiguiente un bajo desempeño, aspectos que motivaron el estudio. Cuyo objetivo consistió en describir el nivel de desempeño y sus principales características en un servicio de enfermería. En un estudio cuantitativo, no experimental – transversal, emplearon un cuestionario ad hoc en una muestra de 208 enfermeras. El 24.5% presentaron un desempeño insuficiente, el 70.2% manifestaron no tener capacitaciones y el 88.2% mencionaron tener presión laboral. Concluyeron que el desempeño es deficiente. El estudio guarda relación con esta investigación porque establece los mecanismos para la evaluación del desempeño laboral en personal sanitario.

Valiente (2020) en Lambayeque, investigó sobre un programa de gestión del talento humano para mejorar la productividad de enfermeros de un Hospital. La productividad del personal es clave en la eficiencia de la institución sanitaria, sin embargo el personal está expuesto a la sobrecarga laboral, el estrés y la repetición de actividades, lo que motivó el estudio. Cuyo objetivo fue proponer un programa de gestión del talento humano con la finalidad de aumentar la productividad de enfermeros. En un estudio cuantitativo aplicado, no experimental – transversal, aplicó como instrumento un cuestionario a 62 profesionales de salud. En el resultado, la productividad estaba sobre el promedio con un 64.5%. En su programa de gestión del talento humano, dentro de las estrategias consideró la integración y compromiso, y el desarrollo personal; además las acciones a seguir fueron las capacitaciones, la estandarización de métricas, la evaluación del desempeño y las pausas activas del personal. Concluyendo que el programa de gestión del talento humano mejoró la productividad. El estudio guarda relación con esta investigación porque indica las principales estrategias que pueden adaptarse en la gestión del recurso humano.

López (2019) en Chiclayo, investigó sobre una estrategia de gestión del talento humano para que se mejore el desempeño laboral en una clínica. El bajo desempeño del personal, poco desenvolvimiento, la alta rotación, continuas quejas de los pacientes y la débil atención por la gestión del desarrollo del talento motivaron el estudio. A su vez, el objetivo fue elaborar estrategias de gestión del talento humano, el cual consistió en implementar mejoras en el desempeño laboral. Con un estudio cuantitativo, descriptivo – propositivo, la muestra fue de 57 trabajadores y se empleó un cuestionario. Los resultados indican que el 44% del personal a veces tienen bien definidas sus funciones, el 36% no es del todo claro el proceso de evaluación del desempeño y el 60% no tiene oportunidades de ascenso, además en la estrategia consideró reestructurar la organización del organigrama, elaborar un MOF, y mejorar el proceso de selección. Concluyó que la propuesta de gestión del talento humano es adecuada al momento de buscar mejores resultados del desempeño laboral. El estudio guarda relación con esta investigación porque permite identificar las principales estrategias para la propuesta, así como el estado actual del desempeño laboral.

La gestión del talento humano según Ali & Ullah (2023) lo define como “planes a corto y largo plazo para atraer, retener y desarrollar personas talentosas y posicionarlas en el lugar correcto las personas talentosas tienen habilidades y conocimientos valiosos para una organización” (p. 1).

Mientras, Amaris et al. (2022) lo definen como un conjunto de políticas y normas en el proceso de reclutamiento, la selección, la formación, la evaluación del desempeño y compensación del talento. Además, abordan un aspecto importante de las competencias necesarias en la gestión del talento, la cual reconocen al conjunto de conocimientos, habilidades que permiten el desarrollo de acciones eficientes, propiciadas desde funciones generales hasta funciones específicas; y para Warraich & Ahmed (2020) son las actividades y procesos que abarcan la atracción, identificación, desarrollo, compromiso, retención y despliegue sistemático del talento más importante de una organización y que sirve para crear ventaja competitiva. Por último Chiavenato (2020) lo define desde un abordaje estratégico y como un proceso administrativo que consiste en un conjunto de políticas y prácticas relacionadas con el proceso de reclutar, seleccionar, recompensar, capacitar y evaluar al personal de una organización.

Makarius et al. (2023) establecen cinco elementos fundamentales como prácticas de gestión del talento que encajan en cuatro áreas funcionales específicas de gestión de recursos humanos: planificación de la fuerza laboral, diseño de puestos, reclutamiento, incorporación y baja, y recompensas totales.

En la planificación, significa que la organización alinea los objetivos de la institución con las carreras individuales del personal, por eso una organización cuenta con un plan estratégico de recurso humano para priorizar la contratación, aprendizaje y compromiso del personal, en el componente diseño de puestos, consiste en diseñar puestos en la que el trabajador sienta que agrega valor con su experticia, favorecen la toma de riesgos, la flexibilidad, la innovación, creatividad y eliminan límites y castigos por cometer errores, en el componente reclutamiento, incorporación y baja establece las formas de ingreso, salida y retorno del personal, facilita el retorno del personal, muestra las acciones del gerente para cubrir vacantes, incentiva el reclutamiento interno y se dirige a exempleados; por último, las recompensas totales aseguran la continuidad y retención a largo plazo mediante bonificaciones, recompensas (Makarius et al., 2023).

Chiavenato (2020) considera un modelo de gestión del talento humano basado en seis procesos: Admisión de personas, compensación de las personas, aplicación de personas, mantenimiento de personas, desarrollo de personas y evaluación. La admisión de personas relacionada a las acciones de reclutamiento y selección de personas en el que se establece los perfiles de puesto que debe tener una persona para ocupar un puesto, la aplicación de personas; sinónimo de división de cargos y salarios, se establecen las funciones de cada cargo, diseño de cargo y autoridad, la compensación de personas; se refiere a los beneficios sociales que recibe el trabajador incluye los salarios, compensaciones para satisfacer las necesidades del personal, el desarrollo de personas; son acciones de división de capacitación, es decir los procesos para capacitar al personal como son entrenamiento, desarrollo de carreras, programas de cambio y actividades de integración y comunicación, el mantenimiento de personas; aspectos de las condiciones de trabajo con la higiene y seguridad, implica las condiciones ambientales y psicológicas para mejorar la calidad de vida en el trabajo y por último, la evaluación; conocido como la división de personas en el que consiste en saber

lo que hacen los trabajadores y sirve para controlar las actividades y resultados, así como sistemas de información.

La gestión del talento es muy importante en una organización por su valioso aporte en la ventaja competitiva sostenible, por si solo el talento no es clave, si es que este no se alinea con las diversas actividades de la institución, las metas y la visión de esta (Montero et al., 2023). Por su parte Pagan et al. (2022) indican el beneficio en mayores probabilidades de un desempeño sobresaliente en el personal, siempre que la gestión del talento cuente con un equilibrio entre los objetivos institucionales y las expectativas y objetivos individuales del personal.

El modelo de la gestión estratégica se aplicaba en las organizaciones privadas, pero en la actualidad también cobra notoriedad en la gestión pública, debido a un mayor interés en el abordaje estratégico del talento humano para atraer y retener al personal. Por eso primero se tiene que enfocar en los puestos claves, para reclutar personal con un perfil que responda a un alto rendimiento para el logro de metas, segundo a ubicar a este personal en los puestos que generan valor en la organización; asimismo el aporte de este modelo es retener y evitar la fuga del personal capacitado y que tiene alto rendimiento. Las mejoras se enfocan en el reclutamiento, desarrollo, ascensos e inversiones en prácticas del talento humano (Huaraca, 2023).

La gestión del talento humano es abordada por un enfoque humanista, siendo precursor de este enfoque Maslow (1970) conocido como el padre de la psicología humanista, fue el primero en escribir sobre el potencial humano, además al ser humano como un algo único y que tienen deseos innatos de autorrealización, y buscan alcanzar su máximo potencial. Este enfoque estudia al hombre como un todo que no puede ser fragmentado por sus percepciones, lenguaje, pensamiento, etc. Sino que se encarga de concebir al hombre como una sola unidad en su ambiente. En el que reconoce que la persona es biológica, espiritual, proactiva, reactiva. Dio origen a sus dos teorías humanistas conocidas como la teoría de motivación humana y la pirámide de necesidades. Por lo tanto, el enfoque se centra en que motiva al ser humano para la ejecución de resultados. También, establece que el humanismo identifica las causas que determinan la manera de actuar, en la que se tiene en cuenta la autorrealización, la libertad personal, la elección, la autodeterminación y el deseo de desarrollo personal. El enfoque se relaciona con

el estudio, porque abarca los procesos de la administración del personal, en la que cada vez se orienta en ver al personal como un ser humano y no como un recurso.

También presenta un enfoque estratégico de Chiavenato (2007) el cual fundamenta en que todo el proceso de la gestión del talento humano que implica captar, atraer y desarrollar deben basarse bajo una concepción de la estrategia de la organización, rasgos, tendencia y necesidad del modelo funcional, y trabaja de la mano con la gerencia muchas veces recibe el término de administración del recursos humano, puesto que el personal paso de ser considerado como algo operativo a un aspecto fundamental estratégico. Además, con la gestión del talento humano se busca establecer estrategias para motivar al personal al logro de mejores resultados. El enfoque se relaciona con el estudio, porque actualmente las empresas consideran que el área de recursos humanos es el responsable de la ejecución de las estrategias y del cumplimiento de las metas.

El enfoque sistémico propuesto por von Bertalanffy (2006) estableció que en una organización no hay elementos independientes o aislados, sino más bien de todo un sistema integrado por todas sus partes interdependientes. Por lo tanto la visión del enfoque es integradora, pero sin dejar de tratar sus partes de manera individual. Además, lo que pasa en una de sus partes afecta a todo el sistema. Este enfoque se relaciona con el estudio porque relaciona el impacto de un área como el recurso humano y su impacto en toda la organización, para su mejor desenvolvimiento necesita de la integración de otras áreas o recursos.

El desempeño laboral, se define como la valoración que tiene los directivos o encargados de recursos humanos sobre la manera en la que el personal ejecuta sus tareas y cumple con los objetivos (García & Pirela, 2021). A su vez, la evaluación del desempeño laboral es clave en la identificación de competencias en personal acorde a un perfil de puesto, en base a esta evaluación favorece en el despliegue de estrategias de mejora y fortalecimiento para el logro oportuno de los resultados planificados de la organización (Amasifuen et al., 2021). Para Puma (2017) citado por Checa et al. (2020) el desempeño laboral es el “desenvolvimiento del colaborador ante las metas planteadas por una organización” (p. 189). Por último, para Chiavenato (2019) el desempeño laboral son comportamientos observables destacables en el personal, en el que manifiesta el desarrollo de

actividades y resultados auténticos y necesarios para cristalizar los objetivos de una organización.

Entre las dimensiones del desempeño laboral se basa en los abordados en el estudio de García & Pirela (2021) este considera los factores actitudinales o personales que demarcan las competencias básicas del personal, en el que estudió las conductas del personal en su puesto de trabajo y para cumplir los resultados esperados de la organización necesita de: adaptabilidad, la responsabilidad, la asistencia y puntualidad, la disciplina, motivación, cooperación e iniciativa.

La dimensión adaptabilidad, indica la forma como el personal ejecuta las actividades, funciones y roles y se adapta a los cambios con facilidad a las nuevas formas de trabajo, así como la comprensión y asimilación de los procedimientos, y su capacidad de respuesta ante imprevistos o problemas (García & Pirela, 2021).

La dimensión asistencia y puntualidad, estudia el cumplimiento del personal en su asistencia y horario, en términos de ingreso y salida, así como en evitar la tardanza, también muestra su compromiso en la asistencia a reuniones y eventos de la organización y demuestran en todo momento organización y programación en sus actividades (García & Pirela, 2021).

La dimensión responsabilidad, demuestra el cumplimiento en las responsabilidades, cumple con los plazos programados de las actividades, responde a los superiores y demuestra compromiso en los objetivos de la organización (García & Pirela, 2021).

La dimensión motivación, muestra los motivantes del personal para el logro de las metas, como son el reconocimiento, el salario, la capacitación, el desarrollo o ascenso y recompensas que son los que despliegan el actuar del personal para satisfacer sus necesidades individuales y profesionales (García & Pirela, 2021).

La dimensión disciplina, se denomina al conjunto de acciones para el cumplimiento de las normas, protocolos, procedimientos, las cuales sirven para corregir y delimitar las conductas del personal para el cumplimiento de las actividades y tareas (García & Pirela, 2021).

La dimensión cooperación, indica la disposición del personal para trabajar en equipo, colaborar con sus compañeros y supervisores y favorecen las interrelaciones laborales. Por último, la dimensión iniciativa se manifiesta a través de un rendimiento activo, en la que el personal se anticipa en la solución de

problemas, brinda nuevas ideas y formas de trabajo, además de siempre estar innovando (García & Pirela, 2021).

El desempeño laboral es muy importante en las organizaciones, y el campo de la salud no es la excepción por su relación directa con el cumplimiento de metas de salud, así como la calidad y mejor administración de los recursos limitados de la institución, debido a que un personal con alto desempeño laboral realiza sus actividades respetando los principios de eficiencia y eficacia, y a nivel del personal una mayor satisfacción con sus resultados y favorece el compromiso laboral; por lo tanto, resulta un aspecto primordial en la administración del talento (Tuesta et al., 2021).

De acuerdo a Tuesta et al. (2021) los factores que pueden afectar el desempeño laboral son el salario, la antigüedad laboral, el nivel académico. Mientras, Pandey (2019) reconoce los factores en tres niveles, micro (individual y familiar), meso (Grupo o conocido como laboral) y macro (organización). En los factores organizacionales, Lee et al. (2021) reconoce a las condiciones laborales y el desarrollo de las personas. Asimismo, Castro (2021) identificó tres aspectos importantes si se busca lograr mejores niveles de desempeño laboral, en base a tres fases de la calidad asistencial (inicio, proceso y resultados).

De acuerdo a Louffat (2019) la evaluación del desempeño del personal es parte de todo proceso de gestión del talento como componente de la planificación debido a que el personal es el responsable de los ingresos y capital de la organización, este proceso debe responder a la cantidad y calidad de personal. Ya que no sólo requiere del reclutamiento, selección e inducción sino del monitoreo denominado en otros términos a la evaluación del desempeño y en base a los programas de evaluación para retener al personal con más alto desempeño.

El desempeño laboral es abordada por el enfoque por competencias de Alles (2006), el cual articula el desempeño en base a dos ejes importantes, el primero; la alineación de la estrategia con las competencias del personal que lo conforma, al mismo tiempo el desarrollo de competencias en el personal con más efectividad y resultados en la consecución de metas. El enfoque se relaciona con el estudio porque se enfoca más en los resultados generados por las competencias del personal. Además, de las habilidades que hacen destacar a una persona competente de otra en el cumplimiento de sus actividades.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Investigación básica, estudio que se encarga de generar nuevos conocimientos sobre una realidad específica, siguiendo un proceso sistémico. Además son la base para los estudios aplicados (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC, 2020).

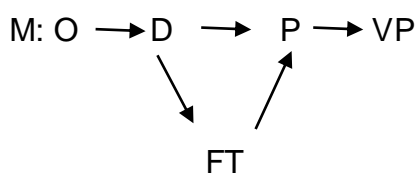
Enfoque cuantitativo, Investigación basada en un proceso objetivo, busca deducir los problemas. Además, la medición y obtención de los hallazgos se realizan a través de herramienta numéricas como la estadística (Hernández & Mendoza, 2018).

3.1.2 Diseño de investigación

La investigación siguió un diseño no experimental, transversal, descriptivo - propositivo.

El estudio no experimental, en el cual el investigador se basa en el desarrollo empírico y sistemático, sin tener un control directo en la variable independiente, debido a que no genera un cambio de la problemática sino que se limita a la observación de la realidad (Glasofer & Townsend, 2020). De acuerdo a las veces en que se recopila la información será transversal porque sólo una vez se aplicará el instrumento para evaluar el desempeño laboral (Cvetkovic et al., 2021). De alcance descriptivo en el que describe un fenómeno o proceso con la finalidad de caracterizar sus principales propiedades. Por último, propositivo porque su finalidad consiste en generar un aporte que no llega aplicarse, sino que depende de la institución llevarla a cabo (Hernández & Mendoza, 2018).

El diseño del estudio, se resume en el siguiente esquema:



M: Muestra (personal de salud)

O: Observación (Desempeño laboral)

D: Diagnostico

FT: Fundamentos teóricos

P: Propuesta (gestión del talento humano)

VP: Validación de la propuesta

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Gestión del talento humano

Definición conceptual

Conjunto de políticas y prácticas relacionadas con el proceso de reclutar, seleccionar, recompensar, capacitar y evaluar al personal de una organización (Chiavenato, 2020).

Definición operacional

La variable independiente gestión del talento humano consistió en un plan basado en seis dimensiones propuestas por Chiavenato (2020) las cuales comprende; a la admisión de personas, compensación de las personas, aplicación de personas, mantenimiento de personas, desarrollo de personas y evaluación con la finalidad de lograr revertir el problema del desempeño laboral.

Variable dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual

Chiavenato (2019), define el desempeño laboral como comportamientos observables destacables en el personal, en el que manifiesta el desarrollo de actividades, resultados auténticos y necesarios para cristalizar los objetivos de una organización.

Definición operacional

Fue evaluada con un cuestionario, basada en las dimensiones; propuesta por García & Pirela (2021) como son la adaptabilidad, responsabilidad, la asistencia y puntualidad, motivación, cooperación, disciplina e iniciativa.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por un conjunto finito de personas las cuales comparten características similares y son la fuente de donde se obtienen las conclusiones de un tema particular (Hernández & Mendoza, 2018). Siendo la población del estudio un total de 201 profesionales de salud.

Tabla 1

Población asistencial del Hospital de Ferreñafe

Personal	Total
Médicos	32
Enfermeras	40
Obstetras	25
Biólogos	11
Tecnólogo médico	6
Psicólogos	4
Nutricionista	3
Odontólogo	3
Químico farmacéutico	2
Técnico de enfermería	50
Personal de servicio	25
Total	201

Los criterios de inclusión fueron el personal asistencial del Hospital Ferreñafe, personal con más de 6 meses de antigüedad y que aceptan firmar el consentimiento informado. En los criterios de exclusión, fue el personal administrativo, personal asistencial con vacaciones, que no firman el consentimiento informado.

3.3.2. Muestra

La muestra, como una parte seleccionada de la población. También son los elementos a partir del cual se realiza la medición de un tema específico (Maldonado,

2018). La muestra de estudio estuvo conformada por 132 trabajadores asistenciales del Hospital de Ferreñafe.

3.3.3. Muestreo

Muestreo probabilístico - aleatorio simple, se denomina así al tipo de muestreo en el que se calcula una muestra y la elección de los participantes son al azar, permitiendo a todos los participantes tengan la oportunidad de participar en la investigación. Para el cual se tiene en cuenta los criterios de elección y autonomía (Maldonado, 2018). Se aplicó el muestreo probabilístico de población finita.

3.3.4. Unidad de análisis:

Personal asistencial de un Hospital público de Ferreñafe.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica del estudio fue la encuesta, el cual es una forma de recolección de información, que por lo general se aplican a grandes muestras o informantes, de quien se quiere saber algo sobre un tema investigativo (Montiel et al., 2018).

El instrumento fue la Escala de Likert para evaluar el desempeño laboral, conformado por un listado de preguntas cerradas previamente estructuradas dirigidas a un grupo del cual se desea conocer sobre un tema específico (Hernández & Mendoza, 2018). Estuvo conformado por 28 ítems, el cual está estructurado en 7 dimensiones: Adaptabilidad (1-5), Asistencia y Puntualidad (6-10), Responsabilidad (11-14), Motivación (15-18), Disciplina (19-21), Cooperación (22-25) e Iniciativa (26-28). Además tiene una escala ordinal de Likert donde los valores serán nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Por lo tanto el puntaje mínimo será de 28 puntos y la escala máxima de 140 puntos (ver anexo 2).

Validez. La validez del instrumento se realizó mediante la validación de contenido por juicio de expertos. En este caso los tres expertos concluyeron que el instrumento está en condiciones para ser aplicado.

Confiabilidad. Este procedimiento se realizó a través de una prueba piloto aplicada a 15 trabajadores asistenciales de un Hospital público de Ferreñafe.

Después se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor confiable de 0.907.

3.5. Procedimientos

El procedimiento de la investigación fue: primero se envió la carta de presentación emitida por la universidad a la institución del estudio, una vez obtenido la autorización del Hospital de Ferreñafe se coordinó con el jefe de recursos humanos los días de aplicación del cuestionario. La recolección se realizó solicitando la firma de consentimiento informado y aquellos que firman dicho documento se les entregó el cuestionario de desempeño laboral, después se revisó que los cuestionarios estén completos en su totalidad, por último se pasó las respuestas a un archivo de Excel, en la cual se agregaron los códigos y base de datos.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó en el programa Microsoft Excel 2019 y en el Software del paquete estadístico SPSS V25, primero se elaboró la base de datos en Excel convirtiendo las respuestas ordinales a numéricas (1-5), luego se realizó las sumatorias por dimensiones y se calculó los niveles de acuerdo a los baremos. Después se utilizó la estadística descriptiva que consistió en presentar los resultados en tablas de frecuencias (relativas), con sus respectivos porcentajes (absolutas).

3.7. Aspectos éticos

En la investigación se basó en los criterios éticos propuestos por Belmont (Ñaupas et al., 2018):

Respeto. El investigador se responsabiliza a lo largo de todo el proceso investigativo tratar como sujeto de derecho a los participantes, respetando su deseo de participar o no en el estudio, de estar informado de sus derechos, riesgos y de incluso retirarse después de haber firmado el documento.

Beneficencia. A través de la investigación se buscó generar el mayor beneficio para los participantes y limitar o mitigar riesgos con su participación.

Consentimiento informado. Los participantes fueron informados de lo que trata el estudio sus beneficios y riesgos, así como de procedimientos antes de firmar el consentimiento informado.

Justicia. Se trató a todos los participantes asistenciales por igual, no se hizo exclusiones por índole de raza, sexo u otros, sólo acorde a los criterios de selección mencionados.

Autonomía. El investigador informó a los participantes sobre la finalidad del estudio para que libremente tomen la decisión de participar en el estudio, así como de retirarse en cualquier momento de la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Nivel de desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe

	N	%
Bajo	4	3.0
Regular	81	61.4
Alto	47	35.6
Total	132	100.0

Nota. Elaboración propia en base a trabajo de campo.

En la tabla 2, un 61,4% trabajadores asistenciales de un hospital público presentaron un nivel de desempeño laboral regular y el 3,0% tenían un nivel bajo.

Esto muestra que el personal asistencial algunas veces presenta predisposición para adaptarse a los cambios, asiste con regularidad al trabajo, cumple con sus responsabilidades, con oscilaciones en su motivación, coopera con algunos objetivos de la institución y su disciplina por el trabajo a veces se mantiene.

Tabla 3

Nivel de adaptabilidad del desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe

	N	%
Bajo	11	8.3
Regular	30	22.7
Alto	91	68.9
Total	132	100.0

Nota. Elaboración propia en base a trabajo de campo.

En la tabla 3, un 68,9% del personal asistencial de un hospital público tuvieron un nivel alto de la dimensión adaptabilidad y un 8,3% en un nivel bajo.

Este hallazgo muestra que la gran mayoría de trabajadores se acomodan con naturalidad y facilidad, priorizan tareas teniendo en cuenta la importancia y urgencia, pueden incluso realizar muchas actividades al mismo tiempo y las culminan antes que sus demás compañeros. Sin embargo se requiere que todos los trabajadores muestren esta actitud para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Tabla 4

Nivel de asistencia y puntualidad del desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe

	N	%
Bajo	13	9.8
Regular	42	31.8
Alto	77	58.3
Total	132	100.0

Nota. Elaboración propia en base a trabajo de campo.

En la tabla 4 se observa a un 58,3% de trabajadores asistenciales con un nivel de asistencia y puntualidad de nivel alto. Mientras un 9,8% presentaron un nivel bajo en la asistencia y puntualidad.

Del resultado se evidencia que la mayoría trabajadores asistenciales cumplen con su horario de trabajo, tanto en la hora de ingreso y salida. Además, se mantiene dentro de la institución en su jornada laboral e incluso participa en actividades organizadas por la institución. Es importante que sea la totalidad de trabajadores, los que asuman este valor de la puntualidad.

Tabla 5

Nivel de responsabilidad del desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe

	N	%
Bajo	25	18.9
Regular	39	29.5
Alto	68	51.5
Total	132	100.0

Nota. Elaboración propia en base a trabajo de campo.

En la tabla 5, el 51,5% del personal asistencial de un hospital público tenían un nivel de responsabilidad alto, y el 18,9% presentaron un nivel bajo en la dimensión responsabilidad.

Este hallazgo muestra que la mayoría de trabajadores asistenciales cumplen con las actividades de la jornada laboral, se comunican oportunamente con los superiores, cumplen con las metas y los indicadores de salud de su área. La institución requiere de trabajadores responsables en su totalidad para brindar un servicio óptimo.

Tabla 6

Nivel de motivación del desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe

	N	%
Bajo	25	18.9
Regular	71	53.8
Alto	36	27.3
Total	132	100.0

Nota. Elaboración propia en base a trabajo de campo.

En la tabla 6, el 53,8% del personal asistencial tenían un nivel de motivación regular, mientras el 18,9% con un nivel de motivación bajo.

Este resultado muestra que los trabajadores asistenciales a pesar que se esfuerzan por realizar sus actividades, sienten que no obtienen el reconocimiento, no logran su desarrollo profesional pese a que se esfuerzan por mejorar sus capacidades y la remuneración poco incentiva a cumplir con sus tareas.

Tabla 7

Nivel de disciplina del desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe

	N	%
Bajo	25	18.9
Regular	58	43.9
Alto	49	37.1
Total	132	100.0

Nota. Elaboración propia en base a trabajo de campo.

En la tabla 7, muestra que los trabajadores asistenciales de un hospital público, casi la mitad tenían un nivel regular de disciplina (43,9%). por el contrario un 18,9% presentaron un nivel bajo.

Muestra que los trabajadores asistenciales se comprometen parcialmente con las metas de la institución, no cumplen con los plazos, procedimiento y las normas planteadas por la misma.

Tabla 8

Nivel de cooperación del desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe

	N	%
Bajo	19	14.4
Regular	63	47.7
Alto	50	37.9
Total	132	100.0

Nota. Elaboración propia en base a trabajo de campo.

En la tabla 8, un 47,7% de los trabajadores asistenciales de un hospital público tenían un nivel de cooperación regular, en cambio el 14,4% tuvo un nivel de cooperación bajo.

El hallazgo evidencia que si bien algunos trabajadores asistenciales muestran disposición para trabajar con los miembros de la institución, un número significativo de ellos no muestra tal actitud apreciándose sobre todo en la escasa colaboración con sus compañeros, suscitándose desarticulación entre las áreas de trabajo lo cual dificulta los procesos de atención, tal aspecto obstaculiza el logro de metas y el flujo de información.

Tabla 9

Nivel de iniciativa del desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe

	N	%
Bajo	36	27.3
Regular	53	40.2
Alto	43	32.6
Total	132	100.0

Nota. Elaboración propia en base a trabajo de campo.

En la tabla 9, un 40,2% de los trabajadores asistenciales de un hospital público presentaron un nivel de iniciativa regular. Por el contrario un 27,3% contó un nivel de iniciativa bajo.

Los trabajadores asistenciales a pesar que mantienen un rendimiento activo, no realizan sugerencias de nuevas ideas y de cómo mejorar el trabajo, además siempre requieren de ayuda para resolver problemas.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación al identificar el nivel de desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, este destacó en el 61,4% de los participantes en un nivel regular. Demuestra que pocas veces el personal cumple con las obligaciones y actividades de su puesto de trabajo, regular tendencia a adaptarse a los cambio, se desmotiva con facilidad y tienen que pedirle para que apoye a sus compañeros. Este resultado es muy similar con los estudios de Elsayed (2023) con un 55,7%, el mismo nivel encontró Quintana (2021) en el personal de enfermería (52,8%). Difiere con el estudio de Zaman et al. (2022) que encontraron un nivel de desempeño alto (60,6%) en médicos. Los resultados muestran que el desempeño laboral es variable. Esta diferencia se debe a los cambios de contexto, así como a la población en este estudio se consideró a todo el personal asistencial. En cambio, los otros estudios se han enfocado en una muestra concreta como enfermeras o sólo médicos, además de considerar una mayor cantidad de personal femenino. Esto puede ser el principal factor de variación de los resultados debido a que tienen diferentes salarios y carga laboral, tal como indicaron Godbless (2021) que el salario puede afectar el desempeño laboral en el personal; tal como sucede en el sector de salud la diferencias salariales entre los profesionales de salud y Demir (2015) estableció que las condiciones laborales pueden generar diferencias en el desempeño laboral. En síntesis, después de analizar los resultados y haber comparado con la literatura se muestra que hay factores del entorno de salud que pueden afectar en el desempeño laboral. Siendo más común la antigüedad laboral y el cargo laboral.

También, el desempeño laboral se evaluó en base a sus dimensiones, por eso al identificar la adaptabilidad del personal asistencial en un Hospital público de Ferreñafe, el 68,9% de los participantes presentaron un nivel alto. Esto indica una buena priorización de tareas del personal, sabe adaptarse a los cambios y realiza las funciones de acuerdo a criterios de importancia y urgencia, está preparado para trabajar a presión porque realizan múltiples tareas e incluso terminan las mismas con rapidez. Similar con el estudio de Cabeza (2021) en el que un 64% del personal cumple con el trabajo planificado. Y la adaptabilidad es importante en el personal de salud, porque según Tarqui & Quintana (2020) el 88,2% tuvieron presión laboral.

Esto se debe a que ambos son en entorno de salud. Aunque en un estudio fueron personal administrativo. Donde hay diferentes obligaciones y la presión de trabajo es diferentes. Los resultados evidencian un nulo abordaje de la adaptabilidad en el personal asistencial. Por eso es importante que se siga manteniendo este resultado en el personal para que por sí solo el personal direcciona su actuar, tal como indica Claus (2019) que con una buena gestión del talento el personal se alinea las actividades para alcanzar las metas y la visión; pero, para eso se necesita del compromiso de los altos directivos para generar una cultura del personal basado en generar cambios y nuevas formas de trabajo. En consecuencia se muestra que el personal clínico tiene una buena adaptabilidad a la forma de trabajo, esto favorece en el cumplimiento de metas y la visión de un Hospital de Ferreñafe porque pueden actuar adecuadamente ante cambios, y nuevas formas de trabajo así repercute en un mejor nivel de desempeño laboral.

Al continuar con la evaluación del desempeño laboral en su componente asistencia y puntualidad en el personal asistencial de un Hospital público, se encontró en este estudio que el 58,3% de los participantes presentaron un nivel alto. Demostrando que a pesar de un cumplimiento en el horario de trabajo en la hora de ingreso y salida, hay un importante porcentaje que no participa en las actividades de la institución o no se mantiene dentro de la institución en toda su jornada laboral. Muy similar al estudio encontrado en Tarapoto por Cabeza (2021), donde el 59% del personal de la Dirección Regional de Salud indicaron que muy frecuentemente son puntuales con su asistencia. Los resultados son muy parecidos a pesar que la puntualidad fue autoevaluada en este estudio, mientras en el otro estudio consideraron al personal administrativo, jefes y ciudadanos. Además, esto se debe a que la puntualidad es algo muy observable en el personal y que su inasistencia significa descuentos o llamadas de atención. Siendo muy crucial en la puntualidad tal como indica Chiavenato (2019) que el desempeño laboral son comportamientos observables destacables en el personal, en el que manifiesta el desarrollo de actividades y resultados auténticos y necesarios para cristalizar los objetivos de una organización. En resumen, después del análisis de los hallazgos se evidencia que el personal con un comportamiento apegado a ser puntual permite que se cumpla con la jornada laboral, en consecuencia se puede atender a todos

los pacientes, sin generar sobrecarga laboral y por ende un mejor desempeño laboral en el personal clínico de un Hospital de Ferreñafe.

También, en la evaluación del desempeño laboral se consideró el componente responsabilidad en el personal asistencial de un Hospital Público, en este estudio se encontró que el 51,5% de los participantes presentaron un nivel alto. Lo cual demuestra un cumplimiento de las actividades de la jornada laboral, saben comunicarse oportunamente con los superiores y llega comprometerse con las metas y los indicadores de salud del hospital. Inferior al resultado encontrado en Cabeza (2021), en donde el 64% frecuentemente cumplen con el trabajo planificado. Esto se debe a que el personal sanitario de un Hospital de Ferreñafe muestra un comportamiento por cumplir con los horarios y plazos de trabajo, así como sus actividades, previene el agotamiento en el trabajo, debido a que la carga de trabajo se reparte entre cada uno de sus miembros y esto se traduce en una mayor cumplimiento de las metas que significa un mejor nivel de desempeño. Así como indica Mahmoud (2020) que el trabajo en los hospitales es muy complejo, acelerado y el personal clínico de un hospital experimenta el trabajo diario con plazos, horarios y rutinas que no se parecen a ninguna otra profesión en el mundo moderno. Pero es un factor que debe tratarse con mucho cuidado debido a la carga de trabajo y la presión del tiempo se han identificado como uno de los principales factores que contribuyen al agotamiento del personal, porque los niveles de esfuerzo excesivo durante un período sin mucho tiempo de recuperación se ha identificado como un precursor del agotamiento y esto con un menor desempeño laboral.

En la evaluación del desempeño laboral se consideró el componente motivación en el personal asistencial de un Hospital Público, en este estudio se encontró que el 53,8% de los participantes presentaron un nivel regular. Esto demuestra que los trabajadores asistenciales se esfuerzan en realizar sus actividades, pero sienten que no obtienen el reconocimiento, no logran su desarrollo profesional pese a que se esfuerzan por mejorar sus capacidades y la baja remuneración no es un buen incentivo para cumplir con sus tareas. Difiere con el estudio realizado en Ecuador por Apolo et al. (2021) en el personal de un Hospital, en el que establecieron que el 87% de los participantes no estaban motivados.

Además, Quintana (2021) confirmó que la desmotivación se asocia con un menor desempeño laboral. Esto se debe a que las necesidades y expectativas del personal sanitario no están cubiertas en un Hospital de Ferreñafe, esto repercute en el comportamiento del personal, y el poco interés por tener un desempeño destacable. Así como lo indica Armstrong & Taylor (2020) que es muy frecuente el bajo nivel de motivación laboral de los profesionales de la salud convirtiéndose en un desafío crítico para el sistema de atención médica. Por lo tanto, un buen desempeño se encuentra impulsada por empleados motivados positivamente. Las diferencias motivaciones pueden deberse a que cada individuo tiene necesidades y deseos únicos que deben satisfacerse. La cual se relacionan con su comportamiento para atender sus preferencias. De manera que la motivación de los trabajadores de la salud se refleja en su comportamiento en el lugar de trabajo afectando en el rendimiento del trabajador y de toda la institución.

Asimismo, en la evaluación del desempeño laboral se consideró el componente disciplina en el personal asistencial de un Hospital Público, en este estudio se encontró en un nivel regular en el 43,9% de los participantes. Evidenciando que el personal no se compromete con las metas de la institución, por eso a veces cumplen con los plazos, procedimiento y las normas planteadas por la misma. Se contradice con los hallazgos de Cabeza (2021) al establecer que el 47% y 41% de los participantes cumplen eficientemente con la jornada y con las regulaciones y normativas vigentes respectivamente, también el 76% cumple con el volumen del trabajo planificado. Esto se debe a que la disciplina cuando no se cumple adecuadamente en el personal asistencial, afecta en la forma de trabajo y alguien más tiene que tomar responsabilidad de dicho comportamiento, situación desventajosa para lograr un mejor desempeño laboral en el personal sanitario de un Hospital de Ferreñafe. En ese sentido, la importancia de la disciplina según Huaraca (2023) se relaciona con el desempeño laboral. Esto determina que se espera que la disciplina laboral caracterice al personal de las instituciones de salud debido a que es más fácil alcanzar los objetivos planteados y denota una mayor presencia y cumplimiento de los empleados durante el horario laboral, de manera que cumplen con sus funciones en término de tiempo y forma.

De igual forma, se realizó la evaluación del desempeño laboral en su componente cooperación en el personal asistencial de un Hospital Público, en este estudio se encontró en un nivel regular en el 47,7% de los participantes. Difiere con el estudio de Cabeza (2021) en su estudio encontró una brecha del 62% porque los trabajadores no se esfuerzan por apoyar a sus compañeros y un 45% no tienen espíritu de colaboración. El hallazgo demuestra poca disposición para coordinar las actividades con los demás miembros de la institución, y no hay una preocupación por generar buenas relaciones interpersonales. Esto se debe a que la cooperación no es igual en todo el personal, situación negativa para la coordinación de las actividades y metas, por lo tanto, los esfuerzos del personal son aislados y no se encaminan en una sola dirección afectando en el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de Ferreñafe. Tal como establece Chiavenato (2019) que la cooperación en los entornos sanitarios se traduce en mayor seguridad del paciente, menores tasas de hospitalización y menores tasas de complicaciones y errores médicos. Facilita una mejor coordinación de la atención y mejora el acceso de los pacientes a los servicios médicos. Esto significa que el apoyo disminuye el agotamiento, mejora la satisfacción y el personal muestra un mayor desempeño. Esto exige que en los planes de capacitación y formación se incluyan elementos de educación interprofesional y habilidades sociales y de trabajo en equipo.

Respecto a la evaluación del desempeño laboral en su componente iniciativa en el personal asistencial de un Hospital Público, en este estudio se encontró en un nivel regular en el 40,2% de los participantes. El cual evidencia en el personal la ejecución de sus funciones, sin embargo muy rara vez realizan sugerencias de nuevas ideas y de formas de trabajo. Muy similar al estudio de Cabeza (2021) en la que un 40,0% del personal a veces muestra creatividad e iniciativa en el desarrollo de sus funciones. Esto se debe a que la falta de iniciativa en el personal genera dificultades para innovar, mejorar la forma de trabajo y pocas veces se esfuerza por proponer nuevas formas de trabajo, esta situación generaría que en un Hospital de Ferreñafe no evolucione ante las nuevas exigencias de los pacientes afectando en el desempeño del personal. Por eso su importancia ya que la iniciativa ayuda a superar las barreras para el logro de objetivos, debido a que el personal muestra alta disposición por innovar y anticiparse siendo proactivo, que siempre se encuentra proponiendo nuevos conceptos, ideas, servicios, procesos para mejorar

el tratamiento, la prevención y la investigación, este comportamiento influye positivamente en el entorno de trabajo sobre todo ahora con el gran avance de las nuevas tecnologías y de las exigencias de los usuarios (Armstrong & Taylor, 2020).

El plan de gestión del talento humano consideró el diseño de 12 estrategias que responden a las deficiencias encontradas en el desempeño laboral (insumo de entrada) y de cada una de las fases propuestas de gestión del talento humano de Chiavenato (2020). En la que se busca mantener motivado al personal a través del reconocimiento y formación, así como de mejores condiciones del trabajo para que el personal asistencial se enfoque en los resultados, por eso se establece la evaluación con sistema 360° para que de esta forma se consiga un mejor desempeño laboral. Esto es muy similar al modelo propuesto por Apolo et al. (2021) que fundamentan la gestión del recurso humano con cuatro estrategias, las necesidades de formación, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño y compensación. Esto se debe a que el personal necesita mejorar sus competencias para obtener mayores resultados. Tal como lo indica Maslow (1970) que es necesario reconocer los deseos innatos del ser humano por la autorrealización y lograr su máximo potencial, por eso las estrategias deben enfocarse en el reconocimiento y motivación que permitirá un mejor desempeño del personal.

La limitación del estudio se debe a que la evaluación del desempeño fue autoevaluado, no se realizó mediante la observación de las acciones del personal en sus actividades. También, que los estudios no consideraron las mismas dimensiones de este estudio. Tampoco que se consideró las variables sociodemográficas y laborales que de cierta forma pueden influenciar en el desempeño laboral, sobre todo porque se consideró a todo el personal asistencial. No como en otras investigaciones que sólo tuvieron entre sus participantes a enfermeras o médico o personal administrativo.

VI. CONCLUSIONES

1. Se elaboró un plan de gestión del talento humano enfocado en atender las deficiencias encontradas en el desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe, debido a que a través del control se dará seguimiento a los cambios sustanciales en el desempeño.
2. Se identificó un nivel de desempeño laboral regular en el 61,4% del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe. También en el mismo nivel destacaron las dimensiones motivación, disciplina, cooperación e iniciativa y en un nivel alto, la adaptabilidad, asistencia y puntualidad y la responsabilidad.
3. Se analizó las teorías basadas en el enfoque humanista de Maslow, el enfoque estratégico de Chiavenato y el enfoque sistémico de Bertalanffy, las cuales fundamentan el plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe.
4. Se diseñó un plan de gestión del talento humano en el personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe siguiendo una secuencia de tres momentos, en la entrada comprendió los tres enfoques (sistémico, humanista y estratégico), en el proceso se basó en las fases de admisión de personas, aplicación de personas, compensación de las personas, desarrollo de personas, mantenimiento de personas y evaluación, cada una con sus respectivas estrategias y por último en la salida, incluyó el seguimiento continuo del desempeño.
5. Se validó por jueces expertos el plan de gestión del talento humano en el personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe, quienes se encargaron de valorar el cumplimiento de los criterios de la propuesta obteniendo puntajes entre 81 a 100%. Por lo tanto, se categorizó como excelente la propuesta y que sirve para mejorar el desempeño laboral.

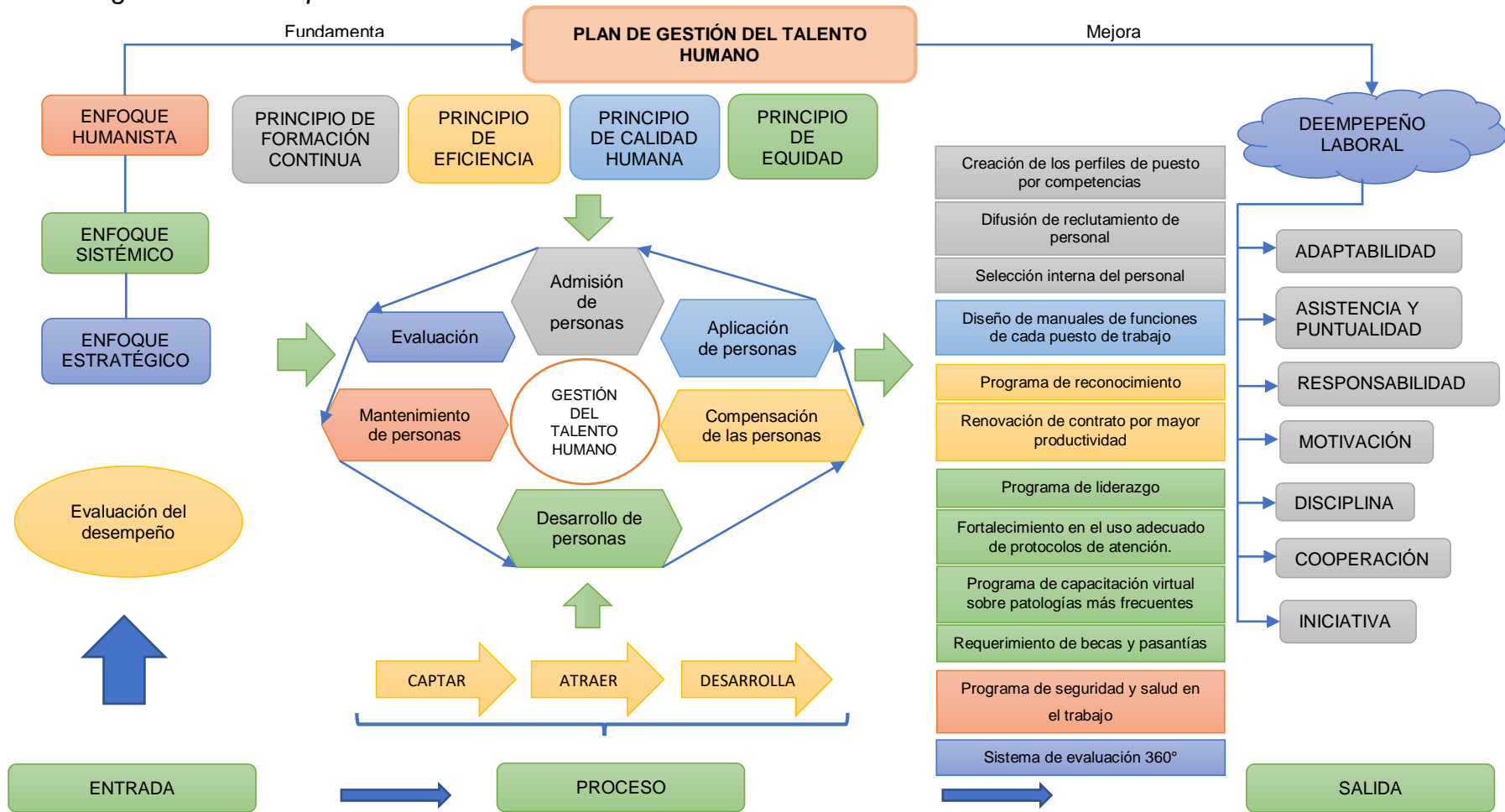
VII. RECOMENDACIONES

1. A la dirección del Hospital y al área de recursos humanos, implementar el plan de gestión del talento humano con la finalidad de atender cada una de las deficiencias encontradas en la evaluación de desempeño.
2. Al área de recursos humanos, establecer la evaluación anual del desempeño laboral y estrategias de retroalimentación como liderazgo y estrategias motivacionales y de reconocimiento en la que se premien los resultados alcanzados.
3. A la dirección del Hospital, fomentar la atención basada en resultados, a fin de establecer los mecanismos en una atención humanizada, asimismo lograr el cumplimiento de los indicadores sanitarios, los cuales se pueden emplear para el reconocimiento del personal.
4. Al área de recursos humanos, considerar las estrategias del plan de gestión del talento humano dentro del plan operativo institucional, así como implementar planes motivacionales para atender las necesidades profesionales del personal asistencial.
5. A la comunidad científica del Hospital realizar el seguimiento de las estrategias y valorar el desempeño laboral anual a fin de identificar el cambio que se logró con el plan de gestión del talento humano.

VIII. PROPUESTA

Figura 1

Síntesis gráfica de la Propuesta



“Plan de gestión del talento humano de un Hospital público, Ferreñafe”

El plan de gestión del talento humano está dirigido al personal asistencial de un Hospital público de Ferreñafe, el cual se fundamenta en tres enfoques como es el enfoque humanista de Maslow (1970) que considera a la persona como algo único y nacen con el deseo de autorrealización, y buscan alcanzar su máximo potencial. Mientras, el enfoque estratégico de Chiavenato (2007) el personal es un elemento estratégico por eso la importancia en sus procesos de captar, atraer y desarrollar van de la mano con la estrategia de la organización y por último, el enfoque sistémico de von Bertalanffy considera la gestión del talento humano como un área interdependiente (Bertalanffy, 2006). Asimismo, los principios rectores de la propuesta son la formación continua para asegurar las competencias adecuadas, el principio de eficiencia en el que los objetivos y metas se logren con la optimización de recursos, con el principio de calidad, la atención se debe caracterizar por la amabilidad, alegría, y aceptación de las creencias y por último el principio de equidad que permitirá un trato igualitario y las mismas oportunidades de desarrollo para el personal.

Para el plan primero se consideró en la entrada al diagnóstico inicial del desempeño, en el que permitió identificar las debilidades y carencias respecto a los componentes del desempeño. En el proceso, se consideró al modelo de gestión del talento humano propuesta por Chiavenato (2020), que presenta diversos pasos los cuales son: admisión de personas, aplicación de personas, compensación de las personas, desarrollo de personas, mantenimiento de personas y evaluación. En la que se proponen un total de doce acciones.

A través de estas acciones se busca atender el proceso de la salida que es el resultado deseado con la propuesta mejorar el desempeño laboral en cada una de sus dimensiones. Dicha evaluación se debe realizar anualmente, acompañado de otros indicadores de evaluación (ver anexo 6).

REFERENCIAS

- Ali, M., y Ullah, M. S. (2023). Role of laissez-faire leadership in talent management: Evidence from the pharmaceutical industry of Bangladesh. *Heliyon*, 9(6), e17234. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e17234>
- Alles, M. (2006). Desarrollo del talento humano basado en competencias. (1a. ed) (2a Reimpresión). Buenos Aires: Granica
- Amasifuen, B., Ríos, J., & Alvarado, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: Una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174. <https://www.redalyc.org/journal/4498/449870439001/html/>
- Amaris, R. R. A., Molina, R. I. R., Ruiz, M. J. S., & Raby, N. D. L. (2022). Generic and technical skills of human talent supported by ICT: Systematization, scope, and reflections. *Procedia Computer Science*, 210, 378-382. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.10.168>
- Apolo, K. L., Álvarez, J. E., & Vicuña, W. G. (2021). Gestión estratégica del talento humano en el Hospital General Machala. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 38-66. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.419>
- Araujo, O., Guerrero, P., Matabanchoy, S., & Bastidas, C. (2021). Revisión sistematica: Eventos adversos y gestión del talento humano en el contexto hospitalario latinoamericano—Universidad Cesar Vallejo. *Universidad y salud*, 23(1), 351-365. https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay/cdi_scielo_journals_S0124_71072021000400351/51UCV_INST:UCV
- Amasifuen, B., Ríos, J., & Alvarado, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: Una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174. <https://www.redalyc.org/journal/4498/449870439001/html/>
- Armstrong, M., y Taylor, S. (2020). Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice. 13 ed. London: Kogan Page Publishers.

- Banco de Desarrollo de América Latina. (2019). *¿Qué evaluar en el desempeño de los empleados? | Conexión ESAN*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-evaluar-en-el-desempeno-de-los-empleados>
- Bendowska, A., & Baum, E. (2023). The Significance of Cooperation in Interdisciplinary Health Care Teams as Perceived by Polish Medical Students. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(2), 954. <https://doi.org/10.3390/ijerph20020954>
- Bertalanffy, L. V. (2006). *Teoría general de los sistemas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Cabeza, L. (2021). Modelo de gestión innovador para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud, 2020. *Repositorio Institucional* - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56783>
- Castagnola, G. M., Castagnola, A. del C., & Castagnola, C. G. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. *Journal of business and entrepreneurial studies: JBES*, 4(3), 80-89. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7887983>
- Castro, K. O. (2021). Modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020. [Tesis doctoral]. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59864>
- Checa, L. A., Cabrera, X., & Chávarry, P. del R. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4), 4. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8ª. ed.). México: McGraw-Hill. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones*. 10ma ed. McGraw-Hill. México.

- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los Recursos Humanos en las organizaciones*. 5ta ed. McGraw-Hill Publishing Co. Madrid.
- Claus, L. (2019). HR disruption—Time already to reinvent talent management. *BRQ Business Research Quarterly*, 22(3), 207-215. <https://doi.org/10.1016/j.brq.2019.04.002>
- Cvetkovic, A., Maguiña, J. L., Soto, A., Lama, J., & López, L. E. C. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179-185. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC. (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/24968/n/r.p.-097-2020-concytec-p-anexo-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyectos>
- Defensoria del Pueblo. (2023). *Defensoría del Pueblo: Falta de personal médico y equipos, así como déficit de infraestructura en hospitales de Trujillo ponen en riesgo calidad de atención de pacientes*. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-falta-de-personal-medico-y-equipos-asi-como-deficit-de-infraestructura-en-hospitales-de-trujillo-ponen-en-riesgo-calidad-de-atencion-de-pacientes/>
- Defensoría del Pueblo. (2023). *Defensoría del pueblo pide investigar ausencia de personal en establecimientos de salud de Lambayeque ocurridas en pleno brote del dengue*. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2023/06/NP-372-2023-Ausencia-de-personal-de-salud-en-Lambayeque.pdf>
- Del Río, J. L., Acosta, R. E., Santis, M. A., & Machado, J. (2022). El efecto mediador de la innovación entre la gestión del talento humano y el desempeño organizacional: The mediating effect of innovation between human talent management and organizational performance. *Información Tecnológica*, 33(2), 13-20. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000200013>
- Demir, K. (2015). The effect of organizational justice and perceived organizational support on organizational citizenship behaviors: the mediating role of

- organizational identification. *Eurasian J. Educ. Res.* 15, 131–148. doi: 10.14689/ejer.2015.60.8
- Dupas, P. (2022). *Improving health worker performance through pay-for-performance programs*. The Abdul Latif Jameel Poverty Action Lab (J-PAL). <https://www.povertyactionlab.org/policy-insight/improving-health-worker-performance-through-pay-performance-programs>
- Elsayed, W. (2023). Job Performance Evaluation of Medical Social Workers during Covid-19 Crisis: Tasks, Attitudes, and Difficulties. *Emerging Science Journal*, 7(4), Article 4. <https://doi.org/10.28991/ESJ-2023-07-04-08>
- García, R. D. P. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal enfermero de un Hospital de Chiclayo* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69782>
- García, W., & Pirela, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, 51, 54-74. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64673386003>
- Glasofer, A., & Townsend, A. B. (2020). Determining the level of evidence: Nonexperimental research designs. *Nursing2020 Critical Care*, 15(1), 24. doi: 10.1097/01.CCN.0000612856.94212.9b
- Glasspiegel, I. L. (2023). *Prioritizing Public Health Worker Safety, Mental Health, and Well-being*. de Beaumont Foundation. <https://debeaumont.org/news/2023/prioritizing-public-health-worker-safety-mental-health-and-well-being/>
- Godbless, E. E. (2021). Moral Leadership, Shared Values, Employee Engagement, and Staff Job Performance in the University Value Chain. *International Journal of Organizational Leadership*, 10(1), 15–38. doi: 10.33844/ijol.2021.60515
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. MCGRAW HILL Interamericana.

- Huaraca, C. (2023). Modelos de gestión del talento humano en el contexto internacional. *Política, Globalidad y Ciudadanía*, 9(18), 18. <https://doi.org/10.29105/pgc9.18-10>
- La Asociación de Laboratorios Farmacéuticos en Latinoamérica (ALAFAL). (2023). *Atención Primaria en el Perú: La clave para una salud integral* [Text]. Corresponsables.com Perú. <https://peru.corresponsables.com/actualidad/atencion-primaria-en-el-peru-la-clave-para-una-salud-integral>
- Lee, T.C., Yao, M., Wang, L., & Hung, H. K. (2021). Factors Influencing Employees' Subjective Wellbeing and Job Performance During the COVID-19 Global Pandemic: The Perspective of Social Cognitive Career Theory. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.577028>
- López, K. A. (2019). *Estrategia de gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica del Pacífico S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6911>
- Lopez, P. R. (2022). *Desempeño laboral del Hospital de Chota y el Hospital Belén de Lambayeque, 2021* [Tesis de Maestría, Univerisdad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92164>
- Louffat, E. (2019). *Evaluando el desempeño del personal*. Pearson Educación. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=7349>
- Mahmoud, Z. (2020). *Hospital management in the Anthropocene: An international examination of Lean-based management control systems and alienation of nurses in operating theatres* [Doctoral Tesis]. <http://hdl.handle.net/1959.14/1283935>
- Majed, N. B. M. (2020). Human Resource Management Role in Improving Employees' Performance in the United Arab Emirates' Health Sector. *Journal of Southwest Jiaotong University*, 55(3), Article 3. <http://jsju.org/index.php/journal/article/view/622>

- Makarius, E., Dachner, A. M., Paluch, R. M., & Pedde, J. (2023). Feel the churn: Exercising talent management practices to support a climate for career mobility. *Business Horizons*. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2023.07.003>
- Maldonado, J. E. (2018). *Metodología de la investigación social* (Ediciones de la U).
- Maslow, AH (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). New York: Harper and Row.
- MINSA. (2019). *Análisis de Situación de Salud del Perú 2019*. https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis_peru19.pdf
- MINSA. (2022). *Situación actual del mercado de salud peruano*. <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/publicaciones/situacion-actual-del-mercado-de-salud-peruano-informe.pdf>
- Montero, J. M., Danvila, I., & Méndez, M. (2023). The impact of digital transformation on talent management. *Technological Forecasting and Social Change*, 188. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.122291>
- Montiel, R. R., Cabrera, G. E., Urgiles, C. D., & Centeno, F. E. (2018). Aspectos metodológicos de la investigación. *RECIAMUC*, 2(3), Article 3. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/2.\(3\).septiembre.2018.194-211](https://doi.org/10.26820/reciamuc/2.(3).septiembre.2018.194-211)
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa—Cualitativa y Redacción de la Tesis*. https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf
- Ohene, E. (2021). *Employees' Perception of Appraisal and Job Performance in Ghana Health Service* [Tesis de Maestría, University of Cape Coast]. <https://ir.ucc.edu.gh/xmlui/handle/123456789/7348>
- OMS. (2022). *Health workforce*. <https://www.who.int/health-topics/health-workforce>
- Organización Mundial de la Salud. (2023). *WHO Raises Alarm Over Increased Healthcare Worker Migration To Rich Countries Post Pandemic—Health Policy Watch*. <https://healthpolicy-watch.news/eight-country-healthcare-workers-migration/>

- Organización Panamericana de la Salud, O. (2023). *PAHO Executive Committee approves proposed Health Workforce Policy 2030: Strengthening human resources for health for resilient health systems*. <https://www.paho.org/en/news/29-6-2023-paho-executive-committee-approves-proposed-health-workforce-policy-2030>
- Pagan, E., Ballester, J. C., Sánchez, J., & Guijarro, M. (2022). What's next in talent management? *Journal of Business Research*, *141*, 528-535. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.052>
- Pandey, J. (2019). Factors affecting job performance: An integrative review of literature. *Management Research Review*, *42*(2), 263-289. <https://doi.org/10.1108/MRR-02-2018-0051>
- Quintana, D. I. (2021). *Factores asociados al bajo desempeño laboral del profesional de Enfermería – Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17729>
- Tarqui, C. T., & Quintana, D. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina (Manizales)*, *20*(1), 1. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Tuesta, J. A., Angulo, M., Chávez, R., & Morante, M. A. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencia*, *26*(95), 629-641. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069613010/>
- Valiente, V. (2020). Programa de gestión del talento humano y productividad de enfermeros en un hospital público Lambayeque. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51642>
- Warraich, I., & Ahmed, A. (2020). The logic for organizational talent management scorecard. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, *7*(7), 40-47. DOI:10.21833/ijaas.2020.07.005
- Zaman, N., Memon, K., Zaman, F., & Zaman, K. (2022). Job Performance of Healthcare Providers Working in Public Sector Hospitals in Pakistan. *Internet*

Journal of Allied Health Sciences and Practice, 20(2).
<https://doi.org/10.46743/1540-580X/2022.2114>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

Variables de estudio		Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente	Gestión del talento humano	Conjunto de políticas y prácticas relacionadas con el proceso de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación (Chiavenato, 2020).	La gestión del talento humano consistirá en un plan basado en las dimensiones propuestas por Chiavenato (2020): Admisión de personas, aplicación de personas, compensación de las personas, desarrollo de personas, mantenimiento de personas y evaluación con la finalidad de lograr revertir el problema del desempeño laboral.	Admisión de personas	-Perfil de puestos -Políticas de reclutamiento	Escala cualitativa Ordinal
				Aplicación de personas	- División de cargos - Funciones de cargos	
				Compensación de las personas	- Recompensas - Reconocimiento	
				Desarrollo de personas	- Capacitación - Desarrollo de carreras	
				Mantenimiento de personas	- Plan de seguridad del trabajo - Pausas activas	
				Evaluación	- Programa de evaluación del desempeño	
Variable dependiente	Desempeño laboral	Comportamientos observables destacables en el personal, en el que manifiesta el desarrollo de actividades y resultados auténticos y relevantes para el logro de objetivos de	Evaluada con una escala, basada en las dimensiones propuestas por García y Pirela (2021) como son la adaptabilidad, la asistencia y puntualidad, responsabilidad, motivación, disciplina, cooperación e iniciativa.	Adaptabilidad	- Asume nuevos roles - Adapta a cambios - Promotor de cambios - Ejecución de tareas con anticipación	Escala cualitativa Ordinal
				Asistencia y Puntualidad	- Puntualidad - Cumple jornada laboral - Programa actividades	
				Responsabilidad		

		una organización (Chiavenato, 2019).			<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de plazos - Cumplimiento de metas 	
				Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Autorrealización - Capacitación - Salario 	
				Disciplina	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer metas - Cumplimiento de normativa 	
				Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora la comunicación - Participación activa - Compañerismo en el trabajo 	
				Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> - Se anticipa en solucionar problemas - Genera nuevas ideas 	

Anexo 2. Cálculo de la muestra

La fórmula para el cálculo de la muestra fue la siguiente:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 + \frac{Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{N}}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 + \frac{1.96^2 \times 0,5 \times 0,5}{201}}$$

$$n = 132$$

Donde:

$$n=201$$

n = tamaño de la muestra.

Z = Nivel de confianza de 95% = 1.96

p = Proporción de aceptación = 0.5

q = Proporción de rechazo. = 0.5

e= margen de error considerado 5%

Anexo 3. Instrumento

Ficha técnica del instrumento

Nombre de la prueba:	Escala de Likert para evaluar el desempeño laboral
Autor(a):	Rodriguez Villegas, Doris Eliana
Procedencia:	Chiclayo – Lambayeque
Administración:	Autoadministrado
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal asistencial
Significación:	El instrumento conformado por 28 ítems, el cual está estructurado en 7 dimensiones: Adaptabilidad (1-5), Asistencia y Puntualidad (6-10), Responsabilidad (11-14), Motivación (15-18), Disciplina (19-21), Cooperación (22-25) e Iniciativa (26-28). Además tiene una escala ordinal de Likert donde los valores serán nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Por lo tanto el puntaje mínimo será de 28 puntos y un puntaje máximo de 140 puntos.

Escala para evaluar el desempeño laboral

Estimado(a): estoy interesada en evaluar el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital, valore las preguntas teniendo en cuenta la siguiente escala valorativa y marque con una aspa (x) la respuesta que más se adecue a su valoración. No hay respuestas correctas o incorrectas.

Nunca (N), Casi nunca (CN), A veces (AV), Casi siempre (CS) y Siempre (S)

ITEMS	ESCALA VALORATIVA				
	N	CN	AV	CS	S
D1. Adaptabilidad					
1. Se acomoda con facilidad a nuevas tareas asignadas.					
2. Prioriza la atención y desarrollo de tareas de acuerdo a la importancia y urgencia.					
3. Realiza muchas tareas a la vez sin perder eficiencia.					
4. Realiza sugerencias en el desarrollo de la forma de trabajo.					
5. Realiza sus funciones y actividades antes del tiempo previsto.					
D2. Asistencia y Puntualidad					
6. Ingresa en los horarios establecidos a su centro de labores.					
7. Inicia sus actividades acorde al horario de atención al paciente.					
8. Se retira del Hospital después de cumplir su jornada laboral.					
9. Dedicar el tiempo de su trabajo para realizar actividades particulares.					
10. Participa en todas las reuniones de la institución.					

D3. Responsabilidad					
11. Cumple las actividades programas en su jornada laboral.					
12. Cumple en comunicar a sus superiores sobre sus tareas diarias.					
13. Logra los indicadores de su área de trabajo.					
14. Cumple con la metas planteadas por sus superiores.					
D4. Motivación					
15. Se esfuerza en realizar las actividades para obtener reconocimiento en el Hospital.					
16. En el Hospital puede tener un desarrollo profesional.					
17. Se preocupa por especializarse y mejorar sus capacidades.					
18. La remuneración es atractiva y le incentiva a cumplir con sus tareas.					
D5. Disciplina					
19. Se compromete en lograr las metas propuestas por su área.					
20. Realiza su trabajo de acuerdo a los plazos establecidos en los procedimientos.					
21. Realiza su trabajo de acuerdo a las normas establecidas por la institución.					
D6. Cooperación					
22. Facilita la información a sus compañeros de trabajo.					
23. Promueve la colaboración entre sus compañeros de trabajo.					
24. Se lleva bien con todos sus compañeros.					
25. Halaga el trabajo de sus compañeros.					
D7. Iniciativa					
26. Soluciona problemas de su área por iniciativa propia.					
27. Facilita las actividades con sus compañeros de otras áreas.					
28. Brinda recomendaciones ante algún problema de su área.					

Baremo

	Bajo	Regular	Alto
V. Desempeño laboral	[28 - 65]	[66 - 103]	[104 - 140]
D1. Adaptabilidad	[5 - 12]	[13 - 18]	[18 - 25]
D2. Asistencia y Puntualidad	[5 - 12]	[13 - 18]	[18 - 25]
D3. Responsabilidad	[4 - 9]	[10 - 15]	[16 - 20]
D4. Motivación	[4 - 9]	[10 - 15]	[16 - 20]
D5. Disciplina	[3 - 7]	[8 - 11]	[12 - 15]
D6. Cooperación	[4 - 9]	[10 - 15]	[16 - 20]
D7. Iniciativa	[3 - 7]	[8 - 11]	[12 - 15]

Descripción de las categorías:

V. Desempeño laboral	Bajo	[28 - 65] Personal con poca predisposición para adaptarse a los cambios, llega impuntual al trabajo, no cumple con sus responsabilidades, está desmotivado y no coopera en los objetivos de la institución, ni tiene disciplina.
	Regular	[66 - 103] Algunas veces muestra predisposición para adaptarse a los cambios, asiste con regularidad trabajo, cumple con sus responsabilidades, medianamente motivado, coopera con algunos objetivos de la institución y no siempre mantiene su disciplina.
	Alto	[104 - 140] Siempre muestra predisposición para adaptarse a los cambios, es puntual en el trabajo, destaca en sus responsabilidades sobre sus compañeros, se siente motivado coopera en los objetivos de la institución y muestra disciplina.
D1. Adaptabilidad	Bajo	[5 - 12] No se acomodan con naturalidad y facilidad, mucho menos priorizan tareas teniendo en cuenta la importancia y urgencia, pueden incluso realizar muchas actividades al mismo tiempo y las culminan antes que sus demás compañeros.
	Regular	[13 - 18] Se acomoda con naturalidad y facilidad, a veces priorizan tareas teniendo en cuenta la importancia y urgencia, pueden incluso realizar muchas actividades al mismo tiempo y las culminan antes que sus demás compañeros.
	Alto	[18 - 25] Se acomoda con naturalidad y facilidad, priorizan tareas teniendo en cuenta la importancia y urgencia, pueden incluso realizar muchas actividades al mismo tiempo y las culminan antes que sus demás compañeros.
D2. Asistencia y Puntualidad	Bajo	[5 - 12] No cumple con su horario de trabajo, ni la hora de ingreso, ni salida. Además, no se mantiene dentro de la institución en su jornada laboral y rara vez participa en actividades organizadas por la institución
	Regular	[13 - 18] Con regularidad cumple con su horario de trabajo, tanto en la hora de ingreso y salida. Además, no siempre se mantiene dentro de la institución en su jornada laboral e incluso participa en actividades organizadas por la institución
	Alto	[18 - 25] Cumple con su horario de trabajo, tanto en la hora de ingreso y salida. Además, se mantiene dentro de la institución en su jornada laboral e incluso participa en actividades organizadas por la institución.
D3. Responsabilidad	Bajo	[4 - 9] No cumple con las actividades de la jornada laboral, no se comunica oportunamente con los superiores, no cumple con las metas y los indicadores de salud de su área.
	Regular	[10 - 15] Cumple con las actividades de la jornada laboral, pero no se comunican oportunamente con los superiores, poco interés en cumplir con las metas y los indicadores de salud de su área.
	Alto	[16 - 20] Cumple con las actividades de la jornada laboral, se comunican oportunamente con los superiores, cumple con las metas y los indicadores de salud de su área.
D4. Motivación	Bajo	[4 - 9] No se esfuerza por realizar sus actividades, porque no obtienen el reconocimiento, no logra su desarrollo profesional pese a que se esfuerzan por mejorar sus capacidades y la remuneración no incentiva a cumplir con sus tareas
	Regular	[10 - 15] Se esfuerzan por realizar sus actividades, sienten que no obtienen el reconocimiento, no logran su desarrollo profesional pese a que se esfuerzan por mejorar sus capacidades y la remuneración poco incentiva a cumplir con sus tareas.

	Alto	[16 - 20] Se esfuerza por realizar sus actividades, sienten que obtiene el reconocimiento, logran su desarrollo profesional pese a que se esfuerzan por mejorar sus capacidades y la remuneración incentiva a cumplir con sus tareas
D5. Disciplina	Bajo	[3 - 7] No se compromete con las metas de una institución, no cumple con los plazos, procedimiento y las normas planteadas por la misma.
	Regular	[8 - 11] Se compromete con las metas de una institución, pero no cumplen con los plazos, procedimiento y las normas planteadas por la misma.
	Alto	[12 - 15] Se compromete con las metas de una institución, cumple con los plazos, procedimiento y las normas planteadas por la misma.
D6. Cooperación	Bajo	[4 - 9] Sin disposición para trabajar con los miembros de la institución, no colabora con sus compañeros y no maneja buenas relaciones interpersonales
	Regular	[10 - 15] Disposición para trabajar con los miembros de la institución, pero no siempre colabora con sus compañeros y no maneja buenas relaciones interpersonales.
	Alto	[16 - 20] Disposición para trabajar con los miembros de la institución, siempre colabora con sus compañeros y tiene buenas relaciones interpersonales.
D7. Iniciativa	Bajo	[3 - 7] No mantiene un rendimiento activo, no realiza sugerencias de nuevas ideas y de cómo mejorar el trabajo, no busca ayuda para solucionar problemas
	Regular	[8 - 11] Mantiene un rendimiento activo, no realiza sugerencias de nuevas ideas y de cómo mejorar el trabajo, busca ayuda para solucionar problemas.
	Alto	[12 - 15] Mantiene un rendimiento activo, realiza sugerencias de nuevas ideas y de cómo mejorar el trabajo y soluciona problemas.

Anexo 4. Validación de expertos



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para evaluar el desempeño laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	DORYS MARIZA VILLEGAS MERA		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica (X) Educativa (X)	Social	() Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	SERVICO DE EMERGENCIA UNIDAD DE VIGILANCIA INTENSIVA DOCENCIA		
Institución donde labora:	HOSPITAL REFERENCIAL FERREÑAFE		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	Escala para evaluar el desempeño laboral
Autor(a):	Rodríguez Villegas, Doris Eliana
Procedencia:	Chiclayo – Lambayeque
Administración:	Autoadministrado
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal asistencial
Significación:	El instrumento conformado por 28 ítems, el cual está estructurado en 7 dimensiones: Adaptabilidad (1-5), Asistencia y Puntualidad (6-10), Responsabilidad (11-14), Motivación (15-18), Disciplina (19-21), Cooperación (22-25) e Iniciativa (26-28). Además tiene una escala ordinal de Likert donde los valores serán nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Por lo tanto el puntaje mínimo será de 28 puntos y un puntaje máximo de 140 puntos.

4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
VD: Desempeño laboral	Adaptabilidad	Forma como el personal ejecuta las actividades, funciones y roles y se adapta a los cambios con facilidad a las nuevas formas de trabajo, así como la comprensión y asimilación	Ordinal, tipo Likert: 1-5

		de los procedimientos, y su capacidad de respuesta ante imprevistos o problemas (García y Pirela, 2021).	
	Asistencia y Puntualidad	Cumplimiento del personal en su asistencia y horario, en términos de ingreso y salida, así como en evitar la tardanza, también muestra su compromiso en la asistencia a reuniones y eventos de la organización y demuestran en todo momento organización y programación en sus actividades (García y Pirela, 2021).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Responsabilidad	Cumplimiento en las responsabilidades, cumple con los plazos programados de las actividades, responde a los superiores y demuestra compromiso en los objetivos de la organización (García y Pirela, 2021).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Motivación	Motivantes del personal para el logro de las metas, como son el reconocimiento, el salario, la capacitación, el desarrollo o ascenso y recompensas que son los que despliegan el actuar del personal para satisfacer sus necesidades individuales y profesionales (García y Pirela, 2021).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Disciplina	Conjunto de acciones para el cumplimiento de las normas, protocolos, procedimientos, las cuales sirven para corregir y delimitar las conductas del personal para el cumplimiento de las actividades y tareas (García y Pirela, 2021).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Cooperación	Disposición del personal para trabajar en equipo, colaborar con sus compañeros y supervisores y favorecen las interrelaciones laborales (García y Pirela, 2021).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Iniciativa	Rendimiento activo, en la que el personal se anticipa en la solución de problemas, brinda nuevas ideas y formas de trabajo, además de siempre estar innovando (García y Pirela, 2021).	Ordinal, tipo Likert: 1-5

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación a usted le presento el cuestionario para evaluar el desempeño laboral elaborado por Rodríguez Villegas, Doris Eliana en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

Indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra totalmente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / items	Claridad ²				Coherencia ²				Relevancia ²				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
N°	D1. Adaptabilidad													
01	Se acomoda con facilidad a nuevas tareas asignadas.				X				X				X	
02	Prioriza la atención y desarrollo de tareas de acuerdo a la importancia y urgencia.				X				X				X	
03	Realiza muchas tareas a la vez sin perder eficiencia.				X				X				X	
04	Realiza sugerencias en el desarrollo de la forma de trabajo.				X				X				X	
05	Realiza sus funciones y actividades antes del tiempo previsto.				X				X				X	
N°	D2. Asistencia y Puntualidad													
01	Ingresar en los horarios establecidos a su centro de labores.				X				X				X	
02	Inicia sus actividades acorde al horario de atención al paciente.				X				X				X	
03	Se retira del Hospital después de cumplir su jornada laboral.				X				X				X	
04	Dedica el tiempo de su trabajo para realizar actividades particulares.				X				X				X	
05	Participa en todas las reuniones de la Institución.				X				X				X	
N°	D3. Responsabilidad													
01	Cumple las actividades programadas en su jornada laboral.				X				X				X	
02	Cumple en comunicar a sus superiores sobre sus tareas diarias.				X				X				X	
03	Logra los indicadores de su área de trabajo.				X				X				X	
04	Cumple con las metas planteadas por sus superiores.				X				X				X	
N°	D4. Motivación													
01	Se esfuerza en realizar las actividades para obtener reconocimiento en el Hospital.				X				X				X	
02	En el Hospital puede tener un desarrollo profesional.				X				X				X	
03	Se preocupa por especializarse y mejorar sus capacidades.				X				X				X	
04	La remuneración es atractiva y le incentiva a cumplir sus tareas.				X				X				X	
N°	D5. Disciplina													
01	Se compromete en lograr las metas propuestas por su área.				X				X				X	
02	Realiza su trabajo de acuerdo a los plazos establecidos en los procedimientos.				X				X				X	
03	Realiza su trabajo de acuerdo a las normas establecidas por la institución.				X				X				X	
N°	D6. Cooperación													
01	Facilita la información a sus compañeros de trabajo.				X				X				X	
02	Promueve la colaboración entre sus compañeros de trabajo.				X				X				X	
03	Se lleva bien con todos sus compañeros.				X				X				X	
04	Halaga el trabajo de mis compañeros.				X				X				X	
N°	D7. Iniciativa													
01	Soluciona problemas de su área por iniciativa propia.				X				X				X	
02	Facilita las actividades con sus compañeros de otras áreas.				X				X				X	
03	Brinda recomendaciones ante algún problema de su área.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: DORYS MARIZA VILLEGAS MERA DNI: 17449498

Especialidad del validador (a): CUIDADOS INTENSIVOS ADULTO

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

20 de octubre del 2023



Mg. Dorys Mariza Villegas Mera
Lic. Enfermería
CER. 17671

Firma del experto informante
Mg. en Gestión de los Servicios de Salud



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VILLEGAS MERA**
Nombres **DORYS MARIZA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **17449498**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**
Rector **DANILO MARCIAL ESCOBAR GUTIERREZ**
Secretario General **JAVIER SORIANO DIAZ DIAZ**
Decano **JORGE MAX MUNDACA MONJA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO CON MENCIÓN EN: GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**
Fecha de Expedición **21/05/21**
Resolución/Acta **172-2021-CU-JDCH**
Diploma **PG000162**
Fecha Matriculación **01/03/2013**
Fecha Egreso **28/02/2015**

Fecha de emisión de la constancia:
04 de Agosto de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001394222

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado
Fecha: 04/08/2023 22:08:02-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para evaluar el desempeño laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MARISOL ISABEL RIVAS APONTE
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X) Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	ASISTENCIAL (EMERGENCIA, HOSPITALIZACIÓN) DOCENCIA
Institución donde labora:	HOSPITAL REFERENCIAL FERREÑAFE
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	Escala para evaluar el desempeño laboral
Autor(a):	Rodríguez Villegas, Doris Eliana
Procedencia:	Chiclayo – Lambayeque
Administración:	Autoadministrado
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal asistencial
Significación:	El instrumento conformado por 28 ítems, el cual está estructurado en 7 dimensiones: Adaptabilidad (1-5), Asistencia y Puntualidad (6-10), Responsabilidad (11-14), Motivación (15-18), Disciplina (19-21), Cooperación (22-25) e Iniciativa (26-28). Además tiene una escala ordinal de Likert donde los valores serán nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Por lo tanto el puntaje mínimo será de 28 puntos y un puntaje máximo de 140 puntos.

4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
VD: Desempeño laboral	Adaptabilidad	Forma como el personal ejecuta las actividades, funciones y roles y se adapta a los cambios con facilidad a las nuevas formas de trabajo, así como la comprensión y asimilación	Ordinal, tipo Likert: 1-5

		de los procedimientos, y su capacidad de respuesta ante imprevistos o problemas (García y Pirela, 2021).	
	Asistencia y Puntualidad	Cumplimiento del personal en su asistencia y horario, en términos de ingreso y salida, así como en evitar la tardanza, también muestra su compromiso en la asistencia a reuniones y eventos de la organización y demuestran en todo momento organización y programación en sus actividades (García y Pirela, 2021).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Responsabilidad	Cumplimiento en las responsabilidades, cumple con los plazos programados de las actividades, responde a los superiores y demuestra compromiso en los objetivos de la organización (García y Pirela, 2021).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Motivación	Motivantes del personal para el logro de las metas, como son el reconocimiento, el salario, la capacitación, el desarrollo o ascenso y recompensas que son los que despliegan el actuar del personal para satisfacer sus necesidades individuales y profesionales (García y Pirela, 2021).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Disciplina	Conjunto de acciones para el cumplimiento de las normas, protocolos, procedimientos, las cuales sirven para corregir y delimitar las conductas del personal para el cumplimiento de las actividades y tareas (García y Pirela, 2021).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Cooperación	Disposición del personal para trabajar en equipo, colaborar con sus compañeros y supervisores y favorecen las interrelaciones laborales (García y Pirela, 2021).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Iniciativa	Rendimiento activo, en la que el personal se anticipa en la solución de problemas, brinda nuevas ideas y formas de trabajo, además de siempre estar innovando (García y Pirela, 2021).	Ordinal, tipo Likert: 1-5

5. **Presentación de instrucciones para el juez**

A continuación a usted le presento el cuestionario para evaluar el desempeño laboral elaborado por Rodríguez Villegas, Doris Eliana en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

Indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra totalmente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	DIMENSIONES / items	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
N°	D1. Adaptabilidad													
01	Se acomoda con facilidad a nuevas tareas asignadas.				X				X				X	
02	Prioriza la atención y desarrollo de tareas de acuerdo a la importancia y urgencia.				X				X				X	
03	Realiza muchas tareas a la vez sin perder eficiencia.				X				X				X	
04	Realiza sugerencias en el desarrollo de la forma de trabajo.				X				X				X	
05	Realiza sus funciones y actividades antes del tiempo previsto.				X				X				X	
N°	D2. Asistencia y Puntualidad													
01	Ingresar en los horarios establecidos a su centro de labores.				X				X				X	
02	Inicia sus actividades acorde al horario de atención al paciente.				X				X				X	
03	Se retira del Hospital después de cumplir su jornada laboral.				X				X				X	
04	Dedica el tiempo de su trabajo para realizar actividades particulares.				X				X				X	
05	Participa en todas las reuniones de la Institución.				X				X				X	
N°	D3. Responsabilidad													
01	Cumple las actividades programadas en su jornada laboral.				X				X				X	
02	Cumple en comunicar a sus superiores sobre sus tareas diarias.				X				X				X	
03	Logra los indicadores de su área de trabajo.				X				X				X	
04	Cumple con las metas planteadas por sus superiores.				X				X				X	
N°	D4. Motivación													
01	Se esfuerza en realizar las actividades para obtener reconocimiento en el Hospital.				X				X				X	
02	En el Hospital puede tener un desarrollo profesional.				X				X				X	
03	Se preocupa por especializarse y mejorar sus capacidades.				X				X				X	
04	La remuneración es atractiva y le incentiva a cumplir sus tareas.				X				X				X	
N°	D5. Disciplina													
01	Se compromete en lograr las metas propuestas por su área.				X				X				X	
02	Realiza su trabajo de acuerdo a los plazos establecidos en los procedimientos.				X				X				X	
03	Realiza su trabajo de acuerdo a las normas establecidas por la institución.				X				X				X	
N°	D6. Cooperación													
01	Facilita la información a sus compañeros de trabajo.				X				X				X	
02	Promueve la colaboración entre sus compañeros de trabajo.				X				X				X	
03	Se lleva bien con todos sus compañeros.				X				X				X	
04	Halaga el trabajo de mis compañeros.				X				X				X	
N°	D7. Iniciativa													
01	Soluciona problemas de su área por iniciativa propia.				X				X				X	
02	Facilita las actividades con sus compañeros de otras áreas.				X				X				X	
03	Brinda recomendaciones ante algún problema de su área.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: RIVAS APONTE MARISOL ISABEL DNI: 40266035

Especialidad del validador (a): ESPECIALISTA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

20 de octubre del 2023



Mg. Marisol Isabel Rivas Aponte
LIC. EN ENFERMERÍA
C.E.P. 77665

Firma del experto informante
Mg. en Gestión de los Servicios de Salud



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RIVAS APONTE**
Nombres **MARISOL ISABEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **40266035**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**
Fecha de Expedición **17/04/2023**
Resolución/Acta **0207-2023-UCV**
Diploma **052-199694**
Fecha Matriculación **01/04/2019**
Fecha Egreso **04/02/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
24 de Octubre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001540845

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado
Fecha: 24/10/2023 21:07:50-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para evaluar el desempeño laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	FLOR DE MARÍA BRAVO BALAREZO	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (X) Educativa (X)	Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	SERVICIO DE EMERGENCIA DOCENCIA	
Institución donde labora:	HOSPITAL REFERENCIAL FERREÑAFE	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	Escala para evaluar el desempeño laboral
Autor(a):	Rodríguez Villegas, Doris Eliana
Procedencia:	Chiclayo – Lambayeque
Administración:	Autoadministrado
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal asistencial
Significación:	El instrumento conformado por 28 ítems, el cual está estructurado en 7 dimensiones: Adaptabilidad (1-5), Asistencia y Puntualidad (6-10), Responsabilidad (11-14), Motivación (15-18), Disciplina (19-21), Cooperación (22-25) e Iniciativa (26-28). Además tiene una escala ordinal de Likert donde los valores serán nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Por lo tanto el puntaje mínimo será de 28 puntos y un puntaje máximo de 140 puntos.

4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
VD: Desempeño laboral	Adaptabilidad	Forma como el personal ejecuta las actividades, funciones y roles y se adapta a los cambios con facilidad a las nuevas formas de trabajo, así como la comprensión y asimilación	Ordinal, tipo Likert: 1-5

		de los procedimientos, y su capacidad de respuesta ante imprevistos o problemas (García y Pirela, 2021).	
	Asistencia y Puntualidad	Cumplimiento del personal en su asistencia y horario, en términos de ingreso y salida, así como en evitar la tardanza, también muestra su compromiso en la asistencia a reuniones y eventos de la organización y demuestran en todo momento organización y programación en sus actividades (García y Pirela, 2021).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Responsabilidad	Cumplimiento en las responsabilidades, cumple con los plazos programados de las actividades, responde a los superiores y demuestra compromiso en los objetivos de la organización (García y Pirela, 2021).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Motivación	Motivantes del personal para el logro de las metas, como son el reconocimiento, el salario, la capacitación, el desarrollo o ascenso y recompensas que son los que despliegan el actuar del personal para satisfacer sus necesidades individuales y profesionales (García y Pirela, 2021).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Disciplina	Conjunto de acciones para el cumplimiento de las normas, protocolos, procedimientos, las cuales sirven para corregir y delimitar las conductas del personal para el cumplimiento de las actividades y tareas (García y Pirela, 2021).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Cooperación	Disposición del personal para trabajar en equipo, colaborar con sus compañeros y supervisores y favorecen las interrelaciones laborales (García y Pirela, 2021).	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Iniciativa	Rendimiento activo, en la que el personal se anticipa en la solución de problemas, brinda nuevas ideas y formas de trabajo, además de siempre estar innovando (García y Pirela, 2021).	Ordinal, tipo Likert: 1-5

5. **Presentación de instrucciones para el juez**

A continuación a usted le presento el cuestionario para evaluar el desempeño laboral elaborado por Rodríguez Villegas, Doris Eliana en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

Indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra totalmente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Nº	D1. Adaptabilidad													
01	Se acomoda con facilidad a nuevas tareas asignadas.				X				X					X
02	Prioriza la atención y desarrollo de tareas de acuerdo a la importancia y urgencia.				X				X					X
03	Realiza muchas tareas a la vez sin perder eficiencia.				X				X					X
04	Realiza sugerencias en el desarrollo de la forma de trabajo.				X				X					X
05	Realiza sus funciones y actividades antes del tiempo previsto.				X				X					X
Nº	D2. Asistencia y Puntualidad													
01	Ingresa en los horarios establecidos a su centro de labores.				X				X					X
02	Inicia sus actividades acorde al horario de atención al paciente.				X				X					X
03	Se retira del Hospital después de cumplir su jornada laboral.				X				X					X
04	Dedica el tiempo de su trabajo para realizar actividades particulares.				X				X					X
05	Participa en todas las reuniones de la institución.				X				X					X
Nº	D3. Responsabilidad													
01	Cumple las actividades programadas en su jornada laboral.				X				X					X
02	Cumple en comunicar a sus superiores sobre sus tareas diarias.				X				X					X
03	Logra los indicadores de su área de trabajo.				X				X					X
04	Cumple con la metas planteadas por sus superiores.				X				X					X
Nº	D4. Motivación													
01	Se esfuerza en realizar las actividades para obtener reconocimiento en el Hospital.				X				X					X
02	En el Hospital puede tener un desarrollo profesional.				X				X					X
03	Se preocupa por especializarse y mejorar sus capacidades.				X				X					X
04	La remuneración es atractiva y le incentiva a cumplir sus tareas.				X				X					X
Nº	D5. Disciplina													
01	Se compromete en lograr las metas propuestas por su área.				X				X					X
02	Realiza su trabajo de acuerdo a los plazos establecidos en los procedimientos.				X				X					X
03	Realiza su trabajo de acuerdo a las normas establecidas por la institución.				X				X					X
Nº	D6. Cooperación													
01	Facilita la información a sus compañeros de trabajo.				X				X					X
02	Promueve la colaboración entre sus compañeros de trabajo.				X				X					X
03	Se lleva bien con todos sus compañeros.				X				X					X
04	Halaga el trabajo de mis compañeros.				X				X					X
Nº	D7. Iniciativa													
01	Soluciona problemas de su área por iniciativa propia.				X				X					X
02	Facilita las actividades con sus compañeros de otras áreas.				X				X					X
03	Brinda recomendaciones ante algún problema de su área.				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: FLOR BRAVO BALAREZO **DNI:** 06190738

Especialidad del validador (a): CUIDADOS INTENSIVOS ADULTO

Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

20 de octubre del 2023

HOSPITAL REFERENCIAL PERISTRAF

Mg. Flor Bravo Balarezo
C.E.R. 46228
R. ES. 015702

Firma del experto informante
Mg. en Gestión de los Servicios de Salud



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BRAVO BALAREZO**
Nombres **FLOR DE MARIA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **06190738**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **BARTUREN MONDRAGON ELIANA MARITZA**
Decano **BARANDIARAN GAMARRA JOSE MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRIA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**
Fecha de Expedición **11/06/15**
Resolución/Acta **0427-2015/USS**
Diploma **A01855036**
Fecha Matriculación **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
24 de Octubre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001540859

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado
Fecha: 24/10/2023 21:15:13-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

Anexo 5. Confiabilidad del instrumento

Tabla 10

Confiabilidad del instrumento para evaluar el desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	28

Tabla 11

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
DL1	94,33	183,952	,362	,907
DL2	94,53	183,838	,333	,908
DL3	94,40	184,114	,516	,904
DL4	94,07	185,210	,532	,904
DL5	94,33	178,667	,687	,901
DL6	94,53	188,267	,248	,909
DL7	94,00	189,286	,332	,907
DL8	94,53	185,838	,312	,908
DL9	94,00	173,429	,798	,898
DL10	94,27	179,638	,641	,901
DL11	94,47	176,267	,641	,901
DL12	93,93	179,352	,698	,901
DL13	94,53	178,410	,575	,902
DL14	94,33	175,381	,761	,899
DL15	94,27	177,781	,661	,901
DL16	94,13	188,838	,401	,906
DL17	94,13	171,124	,812	,897
DL18	94,13	185,695	,390	,906
DL19	94,33	174,952	,778	,899
DL20	93,93	187,352	,389	,906
DL21	94,40	174,114	,821	,898
DL22	94,13	182,695	,573	,903
DL23	93,93	186,781	,369	,906
DL24	93,80	180,457	,631	,902
DL25	94,40	182,829	,657	,902
DL26	94,53	202,267	-,277	,916
DL27	94,33	195,238	-,005	,914
DL28	94,07	194,210	,073	,910

Base de datos de la prueba piloto

	DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	DL7	DL8	DL9	DL10	DL11	DL12	DL13	DL14	DL15	DL16	DL17	DL18	DL19	DL20	DL21	DL22	DL23	DL24	DL25	DL26	DL27	DL28		
1	1	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	4	4		
2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5		
3	2	5	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4		
4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4		
5	4	1	4	4	2	2	4	2	2	1	2	2	2	1	2	4	2	1	2	4	2	2	4	3	3	4	3	3		
6	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4		
7	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
8	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4
9	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
10	3	2	3	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	5	3		
11	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4		
12	2	3	4	4	3	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4		
13	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3		
14	5	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	3	5	3	2	3	5	3	5	3	5	3	5	5	4	2	3	2		
15	5	4	4	5	5	1	5	1	4	5	2	5	2	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4		

Anexo 6. Propuesta

“Plan de gestión del talento humano de un Hospital público, Ferreñafe”

I. DATOS GENERALES:

1.1. Nombre de la Institución	: Hospital público, Ferreñafe
1.2. Ubicación	: Ferreñafe
1.3. Director	: Dr. César Iván Guerrero Uceda
1.4. N° de colaboradores	: 201 trabajadores asistenciales
1.6. Población Meta	: Personal asistencial
1.7. Responsables de la propuesta	: Rodriguez Villegas, Doris Eliana

II. ANALISIS DEL CONTEXTO

Descripción de la realidad

El Hospital público de Ferreñafe es una institución de salud que atiende a toda la población de Ferreñafe y pueblos aledaños, encargado de solucionar los problemas de salud de su población. Este hospital está conformado en su mayoría por personal asistencial de diferentes regímenes laborales, con una brecha en la oferta del servicio que no le permite cubrir la atención de diferentes patologías, esto representa un mayor esfuerzo para el personal de manera que afecta en su rendimiento del personal. Son escasas las estrategias para retener al personal, lo cual se evidencia en la falta de capacitaciones programadas en su área, sin incentivos por el esfuerzo realizado en el cumplimiento de metas. Mucho menos se ofrece la inducción al personal nuevo que se integra a la institución o cuando les corresponde rotar en otros servicios. Dicha situación origina un desconocimiento de las directivas y reglamentos de la institución, dificultando el cumplimiento de sus funciones.

También se identificó en la evaluación del desempeño que sólo el 35,6% del personal asistencial tenían un alto desempeño laboral, con bajos niveles de motivación (72,7%), dificultades para mantener la disciplina al encontrar sólo un 37,1%, poca cooperación (37,9%) y un 32,6% en iniciativa. Estos aspectos indican las deficiencias más urgentes de atender en el desempeño laboral.

Justificación

La gestión del talento humano es una herramienta fundamental al momento de buscar cambios de impacto en una organización porque permite retener al mejor personal, para eso requiere de grandes esfuerzos en seleccionar el personal idóneo de acuerdo a un perfil preestablecido, luego acoplar al personal a la cultura de la institución y que comparta la misma visión de los demás trabajadores para eso requiere de capacitación y estrategias de motivación, por último retener a fin de que la institución sea su mejor opción de desarrollo profesional.

La propuesta sirve para mejorar la forma de trabajo y retener al mejor personal, así evitar la fuga de personal y reducir costos por capacitar nuevo personal, además favorece en un mayor compromiso laboral y al final repercute en los niveles de desempeño laboral.

Desde el punto de vista social ayuda a mejorar las condiciones de trabajo del personal, incrementa la motivación, las competencias laborales y esto favorece en la atención a los pacientes.

III. OBJETIVOS

-Objetivo General:

- Mejorar el desempeño laboral del personal asistencial de un Hospital de Ferreñafe.

-Objetivos específicos:

- Establecer mecanismo de admisión de personas en un Hospital de Ferreñafe.
- Mejorar el compromiso laboral del personal de un Hospital de Ferreñafe.
- Motivar al personal asistencial de un Hospital de Ferreñafe.
- Capacitar al personal asistencial de un Hospital de Ferreñafe.
- Mejorar las condiciones de trabajo del personal asistencial de un Hospital de Ferreñafe.
- Evaluar las competencias del personal asistencial de un hospital de Ferreñafe.

IV. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Chiavenato (2020) define la gestión del talento desde un abordaje estratégico y como un proceso administrativo que consiste en un conjunto de políticas y prácticas relacionadas con el proceso de reclutar, seleccionar, recompensar, capacitar y evaluar al personal de una organización.

Chiavenato (2020) considera un modelo de gestión del talento humano basado en seis procesos: Admisión de personas, compensación de las personas, aplicación de personas, mantenimiento de personas, desarrollo de personas y evaluación.

La admisión de personas relacionada a las acciones de reclutamiento y selección de personas en el que se establece los perfiles de puesto que debe tener una persona para ocupar un puesto. En esta fase se realiza el proceso de comunicación donde la organización divulga y ofrece oportunidades de trabajo al mercado de recursos humanos. Representa un proceso de comunicación dos vías: comunica y divulga oportunidades de empleo, al mismo tiempo que atrae a los candidatos al proceso de selección. Luego, escoge a los mejores candidatos para la organización. Está compuesto por una secuencia de etapas con varias opciones (Jara et al., 2018). Además, implica implementar un sistema de reclutamiento y selección de personal.

La aplicación de personas; sinónimo de división de cargos y salarios, se establecen las funciones de cada cargo, diseño de cargo y autoridad. La división de trabajo facilita a una compañía funcionar como una máquina bien aceiteada. Básicamente, consiste en partir las tareas dentro de un flujo de trabajo para repartirse entre un grupo de personas (Jara et al., 2018).

La compensación de personas; se refiere a los beneficios sociales que recibe el trabajador incluye los salarios, compensaciones para satisfacer las necesidades del personal. Entre las estrategias exige una retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien. La recompensa más común es la remuneración. Existen recompensas financieras y no financieras. Las recompensas financieras pueden ser directas (como el salario directo, los premios y las comisiones) o indirectas (vacaciones, descanso semanal remunerado, gratificaciones, etc.) (Chiavenato, 2019).

El desarrollo de personas; son acciones de división de capacitación, es decir los procesos para capacitar al personal como son entrenamiento, desarrollo de carreras, programas de cambio y actividades de integración y comunicación (Chiavenato, 2019).

El mantenimiento de personas; aspectos de las condiciones de trabajo con la higiene y seguridad, implica las condiciones ambientales y psicológicas para mejorar la calidad de vida en el trabajo. A través, de la capacitación, se mejora el comportamiento de las personas para que alcancen los objetivos de la organización. La capacitación y el desarrollo constituyen procesos de aprendizaje, modificando el comportamiento de las personas por medio de cuatro tipos de cambios: transmisión de información, desarrollo de habilidades, de actitudes y de conceptos (Chiavenato, 2019).

La evaluación; conocido como la división de personas en el que consiste en saber lo que hacen los trabajadores y sirve para controlar las actividades y resultados, así como sistemas de información. Mediante estas estrategias se da conocer el valor del desempeño de cada individuo, en función de las actividades que desempeña, de los objetivos y resultados que debe lograr, y de su posible desarrollo; es un sistema que sirve para juzgar, estimar, la excelencia de las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al desarrollo de una institución (Chiavenato, 2020).

La gestión del talento humano es abordada por un enfoque humanista, siendo precursor de este enfoque Maslow (1970) conocido como el padre de la psicología humanista, fue el primero en escribir sobre el potencial humano, además al ser humano como un algo único y que tienen deseos innatos de autorrealización, y buscan alcanzar su máximo potencial. Este enfoque estudia al hombre como un todo que no puede ser fragmentado por sus percepciones, lenguaje, pensamiento, etc. Sino que se encarga de concebir al hombre como una sola unidad en su ambiente. En el que reconoce que la persona es biológica, espiritual, proactiva, reactiva. Dio origen a sus dos teorías humanistas conocidas como la teoría de motivación humana y la pirámide de necesidades. Por lo tanto, el enfoque se centra en que motiva al ser humano para la ejecución de resultados. También, establece que el humanismo identifica las causas que determinan la manera de actuar, en la que se tiene en cuenta la autorrealización,

la libertad personal, la elección, la autodeterminación y el deseo de desarrollo personal. El enfoque se relaciona con el estudio, porque abarca los procesos de la administración del personal, en la que cada vez se orienta en ver al personal como un ser humano y no como un recurso.

También presenta un enfoque estratégico de Chiavenato (2007) el cual fundamenta en que todo el proceso de la gestión del talento humano que implica captar, atraer y desarrollar deben basarse bajo una concepción de la estrategia de la organización, rasgos, tendencia y necesidad del modelo funcional, y trabaja de la mano con la gerencia muchas veces recibe el término de administración del recursos humano, puesto que el personal paso de ser considerado como algo operativo a un aspecto fundamental estratégico. Además, con la gestión del talento humano se busca establecer estrategias para motivar al personal al logro de mejores resultados. El enfoque se relaciona con el estudio, porque actualmente las empresas consideran que el área de recursos humanos es el responsable de la ejecución de las estrategias y del cumplimiento de las metas.

El enfoque sistémico propuesto por von Bertalanffy (2006) estableció que en una organización no hay elementos independientes o aislados, sino más bien de todo un sistema integrado por todas sus partes interdependientes. Por lo tanto la visión del enfoque es integradora, pero sin dejar de tratar sus partes de manera individual. Además, lo que pasa en una de sus partes afecta a todo el sistema. Este enfoque se relaciona con el estudio porque relaciona el impacto de un área como el recurso humano y su impacto en toda la organización, para su mejor desenvolvimiento necesita de la integración de otras áreas o recursos.

V. PRINCIPIOS

Principio de formación continua

Educación, aprendizaje y capacitación permanente en el personal asistencial basado en mejorar las competencias para un mejor desenvolvimiento en su puesto de trabajo.

Principio de eficiencia

El personal deberá lograr los objetivos mediante la optimización de recursos, así como centrar su esfuerzo en simplificar los procedimientos de atención.

Principio de calidad humana

El personal asistencial se caracteriza por mostrar valores que reconozcan la calidad humana en base al optimismo, generosidad, amabilidad, alegría, reconocer y aceptar las creencias de los pacientes y de sus compañeros.

Principio de equidad

Todo el personal asistencial será tratado por igual, con las mismas oportunidades de desarrollo profesional, así como de respetar las normas de la institución.

VI. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

El plan de gestión del talento humano está dirigido al personal asistencial de un Hospital de Ferreñafe, se enfoca en dimensiones propuestas del modelo de Gestión del Talento Humano de Chiavenato (2020): Admisión de personas, aplicación de personas, compensación de las personas, desarrollo de personas, mantenimiento de personas y evaluación.

Las acciones se establecen por cada dimensión:

a) Admisión de personas

En la admisión de personas se establece tres acciones:

- Creación de los perfiles de puesto por competencias
- Difusión de reclutamiento de personal
- Selección interna del personal

a.1. Creación de los perfiles de puesto por competencias

Consisten en la observación de los puestos de trabajo a cargo de expertos en recursos humanos, a fin de identificar las competencias y características que debe cumplir el personal para ocupar el puesto. Se debe elaborar un formato para observar a los trabajadores y luego esto permitirá elaborar el perfil para cada puesto de trabajo. En base a funciones, competencias, requisitos y exigencias que este demanda para que una persona pueda desempeñarse correctamente. Esta acción tomara un mes para la observación de cada puesto de trabajo y un mes para la elaboración de los perfiles de puesto.

a.2. Difusión de reclutamiento de personal

Cuando se agotan los mecanismos internos de ascenso o se busca cubrir nuevos puestos de trabajo, se empleará la difusión por medios digitales como las redes sociales a través del Facebook oficial del Hospital y por la página web institucional.

a.3. Selección interna del personal

Acción que está enfocada en retener al mejor personal, por eso la dirección de recursos humanos deberá comunicar por los medios internos, a través de periódicos murales la oferta de puesto de trabajo.

b) Aplicación de personas

El personal debe conocer sus funciones de su puesto de trabajo por eso se realizará la siguiente acción:

- Diseño de manuales de funciones de cada puesto de trabajo

b.1. Diseño de manuales de funciones de cada puesto de trabajo

El diseño de manuales permite que el personal conozca sus funciones, por eso se imprimirán manuales de mano de cada puesto de trabajo en forma de libreta, estos se entregarán al personal actual, así como para el personal nuevo y en la inducción del mismo.

c) Compensación de las personas

Se establecerán las siguientes acciones en la que se busque reconocer y generar incentivos al personal:

- Programa de reconocimiento
- Renovación de contrato por mayor productividad

c.1. Programa de reconocimiento

Consiste en otorgar puntos por acciones preestablecidas, como puntualidad, calidad de atención, cooperación, iniciativa, orden, compañerismo y cumplimiento de indicadores de salud, que al mes al ganador se puede otorgar una tarjeta para actividades de esparcimiento y ocio con la familia.

También se dará el día libre sin descuento por cumpleaños, y se entregará una tarjeta de cumpleaños con dedicatorias de sus compañeros y un presente.

Regalo de fin de año en navidad para los hijos de los trabajadores.

Reuniones de confraternidad por el día del trabajo.

Permitir al trabajador escoger al mes un día de descanso para el cual deberá comunicar un mes antes, este puede ser empleado para cumpleaños familiares, compromisos, entre otros.

c.2. Renovación de contrato por mayor productividad

Renovar contratos al personal que demuestra un buen desempeño laboral y con buenos puntos en el cumplimiento de las metas de salud.

d) Desarrollo de personas

El desarrollo de personas está enfocado en mejorar las competencias del personal a través de la capacitación y formación continua, estableciendo las siguientes acciones:

- Programa de liderazgo
- Fortalecimiento en el uso adecuado de protocolos de atención.
- Programa de capacitación virtual sobre patologías más frecuentes.
- Requerimiento de becas y pasantías

d.1. Programa de liderazgo

Este programa se orienta a mejorar las competencias del personal y el fortalecimiento de capacidades, el cual consiste en la ejecución de cuatro talleres sobre liderazgo.

d.2. Fortalecimiento en el uso adecuado de protocolos de atención.

Comprende la capacitación del personal en los protocolos de atención de los diferentes servicios, los cuales buscan mejorar la atención y satisfacción de los pacientes. En la capacitación se les entregará los protocolos y se realizarán talleres demostrativos.

d.3. Programa de capacitación virtual sobre patologías más frecuentes.

Este programa consiste en fortalecer y actualizar conocimientos en las diversas patologías más comunes que afectan a la población que acude al hospital. Estas capacitaciones se realizarán trimestralmente a través del programa Meet.

d.4. Requerimiento de becas y pasantías

El requerimiento se hará a las instituciones de estudios superiores para descuentos de un 20 a 30% en maestrías y diplomados. Así como becas a profesionales que demuestran un desempeño destacable en base al cumplimiento de metas y resultados. También se solicitará pasantías a hospitales de mayor complejidad para mejorar destrezas en diversos procedimientos en salud.

e) Mantenimiento de personas

Se enfoca en generar ambientes de trabajo saludables que propicien el compromiso con la misión institucional de garantizar la prestación de servicios de salud de calidad para la población y evitar migraciones nacionales e internacionales del Talento Humano en Salud. Así como promover la interacción y cooperación con instituciones educativas. Las acciones son:

- Programa de seguridad y salud en el trabajo

e.1. Programa de seguridad y salud en el trabajo

Este programa se enfoca en identificar los riesgos de seguridad y salud en el trabajo desarrollando estrategias de mejora de las condiciones laborales para mitigar los riesgos. Realizando campañas de salud para el personal en donde se descarte enfermedades ocupacionales como estrés, ansiedad, depresión, insomnio y enfermedades musculoesqueléticas, de la visión y audición, además de promover los servicios de bienestar de psicología.

f) Evaluación

La fase de la evaluación es importante porque sirve como base para los planes de reconocimiento, y se basará en la siguiente acción:

- Sistema de evaluación 360°

f.1. Sistema de evaluación 360°

Este sistema se enfoca en aplicar un cuestionario de desempeño laboral en los diferentes servicios, donde el jefe inmediato evalúa a su personal, así como también entre compañeros del mismo servicio, cuyo resultado servirá para felicitar reconocer al trabajador más valorado con un buen desempeño.

VII. ESTRUCTURACIÓN DE ACCIONES (Actividades propuestas)

Tipo de acción	Área o dimensión	Acciones (Actividades)	Objetivo	Grupo objetivo	Responsables
A. Operativas	Admisión de personal	Creación de los perfiles de puesto por competencias	Mejorar las competencias del personal asistencial de un Hospital Ferreñafe	Personal asistencial	RR.HH
		Difusión de reclutamiento de personal	Reclutar nuevo personal para un Hospital de Ferreñafe	Personal asistencial	RR.HH
		Selección interna del personal	Retener al mejor talento de un Hospital de Ferreñafe	Personal asistencial	RR.HH
	Aplicación de personas	Diseño de manuales de funciones de cada puesto de trabajo	Mejorar el compromiso laboral del	Personal asistencial	RR.HH

			personal de un Hospital de Ferreñafe		
Compensación de las personas	Programa de reconocimiento		Motivar al personal asistencial de un Hospital de Ferreñafe	Personal asistencial	RR.HH y director del Hospital
	Renovación de contrato por mayor productividad		Motivar al personal asistencial de un Hospital Ferreñafe	Personal asistencial	RR.HH
Desarrollo de personas	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de liderazgo. - Fortalecimiento en el uso adecuado de protocolos de atención. - Programa de capacitación virtual sobre patologías más frecuentes. 		Mejorar la iniciativa en el personal asistencial de un Hospital Ferreñafe	Personal asistencial	RR.HH

		Requerimiento de becas y pasantías	Motivar al personal asistencial de un Hospital Ferreñafe	Personal asistencial	RR.HH y director del Hospital
	Mantenimiento de personas	Programa de seguridad y salud en el trabajo	Mejorar las condiciones de trabajo del personal asistencial de un Hospital Ferreñafe	Personal asistencial	RR.HH
	Evaluación	Sistema de evaluación 360°	Evaluar las competencias del personal asistencial de un hospital de Ferreñafe	Personal asistencial	RR.HH

VIII. PRIORIZACIÓN DE TAREAS

Tarea priorizada	Responsable	Fecha
Creación de los perfiles de puesto por competencias	RR.HH	Enero 2024
Difusión de reclutamiento de personal	RR.HH	Febrero 2024
Selección interna del personal	RR.HH	Febrero 2024
Diseño de manuales de funciones de cada puesto de trabajo	RR.HH	Enero – marzo 2024
Programa de reconocimiento	RR.HH y director del Hospital	Agosto – Diciembre 2024
Renovación de contrato por mayor productividad	RR.HH	Anual
Programa de liderazgo.	RR.HH	Junio-julio
Fortalecimiento en el uso adecuado de protocolos de atención.	RR.HH	Trimestral
Programa de capacitación virtual sobre patologías más frecuentes.	RR.HH	Trimestral
Requerimiento de becas y pasantías	RR.HH y director del Hospital	Semestral
Programa de seguridad y salud en el trabajo	RR.HH	Junio
Sistema de evaluación 360°	RR.HH	Anual

X-EVALUACIÓN

DE INICIO:

Se realizó la evaluación con un cuestionario sobre el desempeño laboral. En base a los hallazgos se deben desplegar una serie de acciones para mejorar las deficiencias encontradas en la evaluación. Esto permitirá brindar una retroalimentación y direccionar al personal al compromiso de las metas.

DE PROCESO

La evaluación se realizará con la participación de los trabajadores asistenciales en cada una de las actividades, se tiene en cuenta las asistencias a las capacitaciones.

DE IMPACTO

La evaluación del desempeño se realizará con un pos test y también con un cuestionario de satisfacción de los pacientes. Este permitirá identificar los servicios que han mejorado su atención y que emplearon correctamente sus protocolos, los cuales evidenciarían que el personal mejoró su desempeño laboral y que cumplió con las metas del hospital.

ANEXO

Anexo 1. Formato de seguimiento del plan de gestión el talento humano

N°	Actividad	Alcance de implementación		
		0 – 50%	51 – 75%	76 – 100%
1	Creación de los perfiles de puesto por competencias			
2	Difusión de reclutamiento de personal			
3	Selección interna del personal			
4	Diseño de manuales de funciones de cada puesto de trabajo			
5	Programa de reconocimiento			
6	Renovación de contrato por mayor productividad			
7	Programa de liderazgo			

8	Fortalecimiento en el uso adecuado de protocolos de atención			
9	Programa de capacitación virtual sobre patologías más frecuentes			
10	Requerimiento de becas y pasantías			
11	Programa de seguridad y salud en el trabajo			
12	Sistema de evaluación 360°			

Anexo 7. Validación de la propuesta



FICHA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN			
Título de la investigación	Gestión del talento humano para el desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe		
Autor(a)	Rodríguez Villegas, Doris Eliana	Programa	Maestría en gestión de los servicios de la salud
Línea de investigación	Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud		
Variable a ser evaluada	Variable independiente: Gestión del talento humano		
Denominación de la propuesta	Plan de gestión del talento humano de un Hospital público, Ferreñafe		

DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO			
Nombre del profesional experto	DORYS MARIZA VILLEGAS MERA		
Profesión	Licenciada en enfermería Especialidad en cuidados intensivos adulto	Grado académico	Magister en Gestión de los servicios de la Salud
Institución en la que labora	Hospital Referencial Ferreñafe		
Tiempo de experiencia laboral	Más de 5 años		

INSTRUCCIONES: Estimado Doctor(a), solicito que en el siguiente formato evalúe la pertinencia, coherencia de la PROPUESTA que se está validando marcando en los niveles de ejecución la puntuación que considere pertinente para cada criterio

Criterios	Descripción	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				RECOMENDACIONES.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Generalidades de la Propuesta	Denominación de la propuesta																	x				
	Secciones que comprende																		x			
	Jerarquización de cada sección																	x	x			
	Interrelación o articulación entre componentes																		x			
Estructuración de la propuesta	Presenta de manera notable el tema eje																			x		
	Incluye los componentes necesarios de un plan o programa																			x		
	Existe coherencia entre todos los elementos incluidos en la propuesta (Etapas, tema eje, estrategias, fundamentos, teóricos,																				x	
	Se aprecia articulación lógica entre los componentes																				x	
	Incluye los componentes																		x			

	orientadas a solucionar el problema																			
Percepción integral de la propuesta	Pertinencia																			X
	Es inédita, auténtica, novedosa																			X
	Congruencia interna																			X
	Actualidad: La propuesta está alineada a paradigmas actuales																			X

Chiclayo 12 de Diciembre del 2023.

Nombre y Apellidos DORYS MARIZA VILLEGAS MERA

DNI 17449498

Teléfono 948839533

E-mail: doricita042022@emial.com



Mg. Doris Mariza Villegas Mera
Lic. Enfermería
CER 17671

FIRMA



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VILLEGAS MERA**
Nombres **DORYS MARIZA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **17449498**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**
Rector **DANILO MARCIAL ESCOBAR GUTIERREZ**
Secretario General **JAVIER SORIANO DIAZ DIAZ**
Decano **JORGE MAX MUNDACA MONJA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO CON MENCIÓN EN: GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**
Fecha de Expedición **21/05/21**
Resolución/Acta **172-2021-CU-JDCH**
Diploma **PG000162**
Fecha Matriculación **01/03/2013**
Fecha Egreso **28/02/2015**

Fecha de emisión de la constancia:
04 de Agosto de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001394222

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado
Fecha: 04/08/2023 22:08:02-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



FICHA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN			
Título de la investigación	Gestión del talento humano para el desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe		
Autor(a)	Rodríguez Villegas, Doris Eliana	Programa	Maestría en gestión de los servicios de la salud
Línea de investigación	Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud		
Variable a ser evaluada	Variable independiente: Gestión del talento humano		
Denominación de la propuesta	Plan de gestión del talento humano de un Hospital público, Ferreñafe		

DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO			
Nombre del profesional experto	MARISOL ISABEL RIVAS APONTE		
Profesión	Licenciada en enfermería Especialista en emergencias y desastres	Grado académico	Magister en Gestión de los servicios de la Salud
Institución en la que labora	Hospital Referencial Ferreñafe		
Tiempo de experiencia laboral	Más de 5 años		

INSTRUCCIONES: Estimado Doctor(a), solicito que en el siguiente formato evalúe la pertinencia, coherencia de la PROPUESTA que se está validando marcando en los niveles de ejecución la puntuación que considere pertinente para cada criterio

Criterios	Descripción	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				RECOMENDACIONES.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Generalidades de la Propuesta	Denominación de la propuesta																	x				
	Secciones que comprende																			x		
	Jerarquización de cada sección																	x	x			
	Interrelación o articulación entre componentes																		x			
Estructuración de la propuesta	Presenta de manera notable el tema eje																				x	
	Incluye los componentes necesarios de un plan o programa																				x	
	Existe coherencia entre todos los elementos incluidos en la propuesta (Etapas, tema eje, estrategias, fundamentos, teóricos,																				x	
	Se aprecia articulación lógica entre los componentes																				x	
	Incluye los componentes																			x		



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RIVAS APONTE**
Nombres **MARISOL ISABEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **40266035**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**
Fecha de Expedición **17/04/2023**
Resolución/Acta **0207-2023-UCV**
Diploma **052-199694**
Fecha Matriculación **01/04/2019**
Fecha Egreso **04/02/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
24 de Octubre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001540845

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado
Fecha: 24/10/2023 21:07:50-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



FICHA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN			
Título de la investigación	Gestión del talento humano para el desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe		
Autor(a)	Rodríguez Villegas, Doris Eliana	Programa	Maestría en gestión de los servicios de la salud
Línea de investigación	Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud		
Variable a ser evaluada	Variable independiente: Gestión del talento humano		
Denominación de la propuesta	Plan de gestión del talento humano de un Hospital público, Ferreñafe		

DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO			
Nombre del profesional experto	FLOR DE MARÍA BRAVO BALAREZO		
Profesión	Licenciada en enfermería Especialista en cuidados intensivos adulto	Grado académico	Magister en Gestión de los servicios de la Salud
Institución en la que labora	Hospital Referencial Ferreñafe		
Tiempo de experiencia laboral	Más de 5 años		

INSTRUCCIONES: Estimado Doctor(a), solicito que en el siguiente formato evalúe la pertinencia, coherencia de la PROPUESTA que se está validando marcando en los niveles de ejecución la puntuación que considere pertinente para cada criterio

	orientadas a solucionar el problema																		
Percepción integral de la propuesta	Pertinencia																		X
	Es inédita, auténtica, novedosa																		X
	Congruencia interna																		X
	Actualidad: La propuesta está alineada a paradigmas actuales																	X	

Chiclayo 12 de Diciembre del 2023.

Nombre y Apellidos FLOR DE MARÍA BRAVO BALAREZO

DNI 06190738

Teléfono 963349035

E-mail: fb_42@hotmail.com



 FIRMA



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BRAVO BALAREZO**
Nombres **FLOR DE MARIA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **06190738**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **BARTUREN MONDRAGON ELIANA MARITZA**
Decano **BARANDIARAN GAMARRA JOSE MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRIA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**
Fecha de Expedición **11/06/15**
Resolución/Acta **0427-2015/USS**
Diploma **A01855036**
Fecha Matriculación **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
24 de Octubre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001540859

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado
Fecha: 24/10/2023 21:15:13-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MOLINA CARRASCO ZULY CRISTINA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión del talento humano para el desempeño laboral del personal asistencial en un Hospital público, Ferreñafe", cuyo autor es RODRIGUEZ VILLEGAS DORIS ELIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHICLAYO, 29 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MOLINA CARRASCO ZULY CRISTINA DNI: 27259278 ORCID: 0000-0002-5563-0662	Firmado electrónicamente por: MCARRASCOZC el 07-01-2024 12:02:36

Código documento Trilce: TRI - 0711965