



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Apreciaciones de los trabajadores de un sistema de salud del Rímac  
sobre la implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Urbina Rodriguez, Marck Anthony (orcid.org/0000-0002-4901-4943)

**ASESORES:**

Dra. Flores Ledesma, Katia Ninozca (orcid.org/0000-0002-9088-5820)

Dra. Sánchez Ramírez, Luz Graciela (orcid.org/0000-0002-2308-4281)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

La investigación se la dedico a mi familia quien siempre estuvo a mi lado para apoyarme, sobre todo a mi madre quien formo mi carácter y me hizo fuerte ante las adversidades, mis tíos que también fueron como mis padres y me cuidaron siempre y a esa persona que estuvo a mi lado incondicionalmente en todo momento.

## **AGRADECIMIENTO**

Al MBA Miyashiro, Daniel, al Dr. Tejada, Arístides y la Dra. Flores, Katia por su apoyo



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, FLORES LEDESMA KATIA NINOZCA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Apreciaciones de los trabajadores de un sistema de salud del Rímac sobre la implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023.", cuyo autor es URBINA RODRIGUEZ MARCK ANTHONY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7.00%, 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.

LIMA, 11 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORES LEDESMA KATIA NINOZCA DNI: 20022551 ORCID: 0000-0002-9088-5820	Firmado electrónicamente por: KFLORESL1 el 16- 01-2024 08:09:30

Código documento Trilce: TRI - 0731041



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, URBINA RODRIGUEZ MARCK ANTHONY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Apreciaciones de los trabajadores de un sistema de salud del Rímac sobre la implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
URBINA RODRIGUEZ MARCK ANTHONY DNI: 70884752 ORCID: 0000-0002-4901-4943	Firmado electrónicamente por: MURBINARO el 15-01- 2024 11:08:39

Código documento Trilce: INV - 1437187

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización .....	14
3.3 Escenario de estudio .....	14
3.4 Participantes .....	15
3.5 Métodos y herramientas para recopilar información.....	15
3.6 Procedimiento.....	16
3.7 Rigor científico .....	17
3.8 Método de análisis de la información .....	18
3.9 Aspectos Éticos .....	19
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	20
V. CONCLUSIONES.....	33
VI. RECOMENDACIONES .....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS .....	44

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N°1</b> Categoría y subcategorías.....	15
<b>Tabla N°2</b> Datos de los informantes.....	16
<b>Tabla N°3</b> Matriz de Categorización de Ley del Servicio Civil.....	44
<b>Tabla N°4</b> Tabla de códigos.....	45

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura N°1</b> Categoría: Apreciaciones de la ley N° 30057.....	20
<b>Figura N°2</b> Subcategoría 1: Procedimientos y Normativas .....	23
<b>Figura N°3</b> Subcategoría 2: Desarrollo profesional y capacitaciones.....	27
<b>Figura N°4</b> Triangulación de datos: Diagrama de Sankey.....	31
<b>Figura N°5</b> Evidencia de ATLAS TI 9.....	83
<b>Figura N°6</b> Evidencia de ATLAS TI 23.....	83



## RESUMEN

El propósito central de la investigación fue conocer la aprehensión de los empleados sobre la Ley del Servicio Civil en un sistema de salud del Rímac. La tesis adoptó un enfoque básico con orientación cualitativa, utilizando el método fenomenológico para poder dar a conocer la aprehensión de los empleados sobre la Ley del Servicio Civil en un sistema de salud del Rímac. En el recojo de datos, se empleó la técnica de entrevista, se utilizó una entrevista estructurada como instrumento.

Los resultados revelaron que existe dificultades en la adherencia a la ley por parte de los colaboradores como la dificultad de horarios para poder ingresar a las capacitaciones virtuales lo que genera un conocimiento parcial sobre esta ley, ocasionando que no haya una participación total de los trabajadores con esta implementación, también se demostró que existe un interés por parte de los empleados quienes indicaron que la implementación de esta ley es vital para una mejora del sistema. Como conclusión, los empleados mostraron una aprehensión limitada de la ley N° 30057 debido a la falta de formación oportuna, lo cual podría dar lugar a interpretaciones divergentes y desafíos en su implementación.

**Palabras clave:** ley N° 30057, políticas laborales, meritocracia y capacitación e implementación.

## ABSTRACT

The central purpose of the research was to understand employees' apprehension of the Civil Service Law in a healthcare system in Rímac. The thesis adopted a basic approach with a qualitative orientation, using the phenomenological method to reveal employees' apprehension of the Civil Service Law in a Rímac healthcare system. In data collection, the interview technique was employed, utilizing a structured interview as the instrument.

The results revealed difficulties in employees' adherence to the law, such as scheduling challenges for participating in virtual training, leading to partial knowledge of the law. This, in turn, resulted in incomplete employee participation in the implementation of the law. It was also demonstrated that employees express an interest in the law, indicating its vital role in system improvement. In conclusion, employees exhibited limited apprehension of Law No. 30057 due to a lack of timely training, potentially leading to divergent interpretations and challenges in its implementation.

**Keywords:** Law No. 30057, labor policies, meritocracy and training and implementation.

## I. INTRODUCCIÓN

La implementación de la Ley del Servicio Civil, que constituye un marco normativo integral para la gestión del talento humano en instituciones públicas, es una de las principales problemáticas que radica en la variabilidad de interpretación y aplicación de la ley en diferentes jurisdicciones. Las diferencias de interpretación generaron confusión entre los empleados y desafíos para las organizaciones en su intento de implementarla de manera coherente. Otro aspecto es la falta de mecanismos correctos que pudieron regular la mejora de la calidad de servicio de los servidores públicos. La introducción de nuevas normativas encontró resistencia dentro de las estructuras laborales establecidas, lo que afectó la apreciación de la ley por parte de los trabajadores y puede generar obstáculos en su implementación.

Esta problemática también se avisó a nivel mundial, en Colombia, la Ley 909 de 2004, ley que regula el servicio civil y la administración pública, ha enfrentado desafíos desde su implementación, destacando la rigidez en la carrera administrativa, cuestionamientos sobre los procesos de selección y críticas a la evaluación del desempeño. Sánchez (2023) mostro que la complejidad normativa ha generado dificultades en su aplicación efectiva, revelando que el 27% de los vínculos en entidades públicas son familiares de primer grado, el 38% de los funcionarios tiene familiares trabajando en estas entidades, y el 18% tiene familiares en puestos directivos. Se señala que este fenómeno afecta la eficacia estatal y se propone mejorar la selección de funcionarios.

En América Latina, OECD iLibrary (2020) indico que la capacitación en el servicio civil presento desafíos en su diseño y ejecución, a pesar de su importancia para mantener habilidades actualizadas en una fuerza laboral gubernamental estable. El análisis revelo que, en el 67% de los casos, una institución central coordina la capacitación para toda la administración central, mientras que en el 33% restante, la responsabilidad se delega a departamentos. A pesar de que el 83% de los países de América Latina y el Caribe [ALC] tuvo una estrategia de capacitación para todo el gobierno, la implementación varía. El diseño de la oferta de capacitación se basó en diagnósticos de necesidades vinculados a programas gubernamentales y evaluación del desempeño, con un enfoque creciente en la capacitación en línea. Sin embargo, persistieron desafíos en la estandarización de

la capacitación para nuevos empleados y su impacto en promociones y beneficios, estas falencias obstaculizaron la correcta implementación de leyes de servicio civil.

A nivel nacional, el Strazza (2022) demostró que el desarrollo general del servicio civil mostró una diferencia entre los años 2015 y 2022, la consistencia estructural disminuyó significativamente, sugiriendo posibles problemas, con una caída del 13%. Entre los subsistemas, la planificación de recursos humanos, organización del trabajo y gestión del empleo experimentaron disminuciones del 7%, 7%, y 4%, respectivamente y la gestión de la compensación disminuyó en un 5%. Se destacó la necesidad de abordar las áreas de declive, investigar las causas y tomar medidas correctivas para mejorar la calidad general del servicio civil.

Adicionalmente a ello, se acoto que mediante resolución de gerencia general N.º 085-2023, el sistema de salud del Rímac nos expresó una decisión formal para aprobar un plan detallado sobre cómo llevar a cabo la gestión del rendimiento de su personal durante el año 2023. La gestión del rendimiento se refiere a observar y mejorar el desempeño de los empleados, estimulando un buen rendimiento y compromiso. En la resolución se implementa el "Cronograma de Implementación del Subsistema de Gestión del Rendimiento", afirmando que está tomando medidas en línea con las directrices de SERVIR para implementar la gestión del rendimiento, esto demuestra el compromiso de cumplir con las normativas y seguir aportando en la modernización del estado.

Para la evaluación y análisis de los componentes necesarios para abordar la investigación, las preguntas que surgieron fueron: ¿Cuál es la apreciación que tienen los empleados sobre Ley del Servicio Civil del sistema de salud del Rímac?, los específicos son: ¿Cuál es la apreciación que tienen los empleados sobre los procedimientos y normativas establecidas por la Ley del Servicio Civil en sistema de salud del Rímac?, ¿Cuál es la apreciación que tienen los empleados sobre el proceso de evaluación al personal bajo la Ley del Servicio Civil en el sistema de salud del Rímac?, ¿Cuál es la apreciación que tienen los empleados sobre la participación y aprovechamiento de los programas de desarrollo profesional y capacitación ofrecidos en el sistema de salud del Rímac?

Para esta investigación contamos con justificante teórica, que sirve para generar reflexión o nuevo conocimiento, con lo cual se utilizan teorías para poder resolverlo, se utilizaron teorías que son base en la investigación, una correcta

aplicación de las actividades hacia la valoración y preocupación del personal es notablemente sustancial para el crecimiento y la permanencia de los trabajadores, esto retribuyéndose directamente en calidad de servicio y gestión del conocimiento. Esta investigación se apoyó en teorías que subrayan la importancia de una aprehensión óptima de la ley N° 30057.

La justificación práctica deja un aporte para el futuro y se encuentran o proponen mejoras para la problemática, la investigación realizada será de utilidad a los investigadores para ver la percepción que existe sobre actividades de evaluación, capacitación e implementación de políticas referidas a la Ley N° 30057 en una entidad pública dedicada a los servicios de salud. La investigación proporcionó información relevante y útil para los investigadores y profesionales del sector salud, así como para los responsables de la gestión del talento en un sistema de salud del Rímac y otras organizaciones similares.

Sobre la justificación metodológica se utilizó instrumentos de recolección de datos adecuados, como la guía semiestructurada y entrevistas, para obtener información precisa y detallada sobre la aprehensión de los empleados del área de ambulancia en relación con la aprensión de la ley N° 30057.

Los objetivos de una investigación que tienen como intención el llegar a conocer lo investigado. El objetivo general fue: Conocer la apreciación de los empleados sobre la Ley del Servicio Civil en la gestión del talento humano en un sistema de salud del Rímac y los específicos plantearon como: Conocer la apreciación de los empleados sobre los procedimientos y normativas establecidas por la Ley del Servicio Civil en un sistema de salud del Rímac, Conocer la apreciación de los empleados sobre la eficiencia del proceso evaluación al personal bajo la Ley del Servicio Civil en un sistema de salud del Rímac y Conocer la apreciación de los empleados sobre la participación y aprovechamiento de los programas de desarrollo profesional y capacitación ofrecidos en un sistema de salud del Rímac.

## II. MARCO TEÓRICO

Se establecieron bases de investigación nacional, Morales y Rey (2020) concluyeron que la Ley N° 30057 es fundamental en la reforma del sector público en el Perú. Su importancia radica en su intento de ordenar la gestión en el sector público, profesionalizando las contrataciones y derechos de los servidores civiles. La falta de investigación académica en este ámbito destaca la necesidad de un análisis más profundo para asegurar un proceso disciplinario justo y respetar las garantías del debido procedimiento administrativo, dentro de su investigación lamentablemente no encontraron una correcta implementación de la Ley, ya sea por procesos o por carencia de conocimiento de los servidores públicos. Por otro lado, Flores (2022) demostró que una gestión eficiente de recursos humanos, son fundamentales para garantizar la aplicación correcta de esta ley, además, su estudio resalta que las deficiencias en estas áreas pueden dar lugar a procesos disciplinarios ineficientes y aumentar la carga administrativa. El autor destacó la necesidad de capacitar adecuadamente al personal y establecer políticas y procedimientos sólidos que promuevan la transparencia y la eficiencia en el servicio público.

Por otro lado, Rodríguez et al. (2021) indicaron que existieron desafíos debido que no se logró generar entusiasmo entre los proveedores de servicios públicos, la desconexión puede explicarse por la experiencia previa del sector público y esta ley no proporciona beneficios notables. Cabe resaltar que algunos de los factores que los empleados valoran en sus circunstancias actuales llegan a ser condiciones económicas y oportunidad de crecimiento. Asimismo, Ramírez et al. (2022) afirmaron que la correcta aplicación de esta ley es fundamental para elevar la administración del talento en la entidad. En ocasiones, los cambios fueron tan abruptos que el sistema operativo ni siquiera tuvo tiempo de arrancar antes de ser modificado, lo que limita efectividad de las políticas públicas.

Sanga (2023) evidenció la importancia crítica de la capacitación continua para los servidores públicos debido a que en las entidades públicas existieron los constantes desafíos que abarcan problemas como concluir las tareas pendientes en la transición de entidades hasta mejorar la formación del personal y ajustarse a las directrices propuestas por SERVIR. También se observó la relevancia de la

política de compensaciones como herramienta de motivación para los empleados y para aumentar la productividad.

En lo que concierne a los estudios iniciales a nivel internacional sobre la percepción y apreciaciones, tenemos a López (2022) que resaltó la importancia de promover a los empleados basándose en sus calificaciones, de igual manera, hizo mucho hincapié en el éxito de las entidades que aplicaron la meritocracia y cómo esta acción puede aumentar la efectividad gubernamental, esto es importante dentro de la contratación, promoción y gestión del talento de los empleados. Por otro lado, Yan (2018) indicó la importancia de la meritocracia de los servidores públicos, y más aún cuando ocupan un cargo de gerencia y dirección, debido a que se resaltó la importancia cómo esto ha contribuido a la construcción de un país sólido y económicamente estable como lo es China, el autor explicó que el éxito económico y la estabilidad de China se logró gracias a un correcto proceso basado en el mérito, gracias a las políticas vigentes y la firmeza, el país ha logrado avanzar hacia sus objetivos de desarrollo económico y social, adaptándose a los desafíos del día a día.

Negri (2020) sostuvo que una gestión adecuada de las políticas de funcionarios públicos no solo beneficia a quienes desempeñan roles cruciales en el gobierno, sino que también abrió oportunidades laborales para individuos calificados. Se enfocó en aquellos que se encuentran en diversas ubicaciones geográficas y que no ocupan puestos públicos, pero tienen la capacidad de hacerlo, a diferencia de algunos servidores actuales. Esto implicó un proceso de selección más inclusivo y meritocrático, permitiendo que individuos talentosos y con conocimientos previamente desaprovechados contribuyan al servicio público, enriqueciendo así la calidad de la administración estatal y brindando igualdad de oportunidades laborales.

Por último, Sánchez (2019) destacó una conexión significativa entre las actividades de capital humano, en particular los programas de desarrollo del talento, y la efectividad de los empleados en estas empresas. Se observó que aquellas organizaciones que habían invertido en iniciativas de desarrollo del talento y habían mejorado su clima organizacional tendían a experimentar un aumento en la eficiencia y la productividad, esto destaca la necesidad de políticas y prácticas que promuevan el crecimiento y el bienestar de los empleados como un componente

esencial de la gestión en estas organizaciones. Gajduschek (2020) indicó que las deficiencias en la implementación, donde la falta de planificación y la ausencia de recursos necesarios dificultan su viabilidad desde el inicio, además afirmo que las políticas públicas cambian rápidamente y en gran medida, a veces de manera drástica, lo que dificulta su adaptación.

Existen teorías que avalan el tema sobre el funcionamiento correcto de las políticas de gestión humana y sus beneficios, como la teoría de la meritocracia, Young (1958) nos explicó que la meritocracia es un enfoque donde el acceso a roles de influencia y ventajas se determina a partir del mérito personal, que incluye las aptitudes, actitudes, conocimiento y como se desempeñan las personas, allí es donde entran las políticas de gestión de talento humano, estas desempeñan un papel fundamental en cualquier organización, ya que están diseñadas para atraer, desarrollar y retener a los empleados más competentes y talentosos. Estas políticas pueden incluir estrategias desde la selección y contratación, programas de capacitación y desarrollo, evaluaciones de desempeño y hasta sistemas de recompensas por indicadores. Una importancia es el establecimiento de procesos de evaluación del desempeño de los trabajadores públicos. Estas evaluaciones resultan fundamentales para la medición objetiva del de los key performance, así como para la toma de decisiones vinculadas a ascensos y recompensas, las cuales se determinan en base a los resultados obtenidos. Todo esto fomenta un ambiente laboral donde el mérito y la mejora continua ocupan un lugar preponderante.

También se hizo referencia en las buenas prácticas y políticas implementadas y su importancia para poder generar políticas oportunas, a un cambio de perspectiva y actividades que complementan a la mencionada anteriormente, Chiavenato (2006) indico que esta nueva visión se basa en que el personal ya no son una pieza mecánica de la empresa, sino que ahora también aportan y contribuyen al manejo de la empresa y ahora tienen un valor no solo operacional, sino que contribuyen con sus habilidades en la mejora de la institución laboral. El correcto ejercicio de la administración del personal es de gran importancia ya se de en una empresa privada o entidad pública, Reyes (2019) dio énfasis en que gracias a esta gestión de recursos humanos hay un balance y vinculo sobre lo que una entidad empleadora exige y el bienestar de los empleados, dicho esto, también se encarga de supervisar la relación desde el inicio,



permanencia, crecimiento y desvinculación laboral.

La gestión del talento moderno no solo se trata de encontrar el punto en común entre los deberes y el bienestar de los empleados, sino también de crear un entorno laboral inclusivo que celebre la diversidad de experiencias, antecedentes y perspectivas de los empleados. La correcta gestión de políticas juega un papel fundamental en fomentar la diversidad y la inclusión al diseñar políticas y programas que fomenten la igualdad de oportunidades, alentar la capacitación en diversidad e inclusión, y promover un liderazgo que valore y respalde estas iniciativas. Adicionalmente podemos poner énfasis a la importancia y la inclusión de la meritocracia en la promoción del empleo y programa de recompensas, por un lado, tenemos a las políticas de Gestión de Talento Humano [GTH] que se enfocan en atraer, retener y desarrollar a los empleados más capacitados y talentosos. Al reclutar a individuos con las habilidades y competencias adecuadas para los roles específicos, se aumenta la probabilidad de que realicen un trabajo de alta calidad y contribuyan al éxito de la organización. Además, al invertir en el desarrollo profesional y el crecimiento de los empleados, se fortalece su compromiso y motivación, lo que se traduce en una mayor productividad y retención.

La meritocracia, por su parte, se basa en recompensar y promover a los empleados en función de su mérito y desempeño, en lugar de consideraciones políticas o favoritismos. Esto asegura que los individuos más competentes y comprometidos sean reconocidos y promovidos, lo que fomenta una cultura de excelencia y esfuerzo. Cuando los empleados saben que sus oportunidades y recompensas están vinculadas directamente a su rendimiento, tienden a esforzarse más y a buscar constantemente la mejora. La implementación efectiva de estas políticas no solo conduce a un mejor desempeño individual, sino que también puede tener un impacto en la cultura organizacional en su conjunto. Fomenta una cultura de igualdad de oportunidades y transparencia, donde todos tienen la sensación de valoración y motivados para alcanzar su máximo potencial.

Las políticas GTH aportan en el crecimiento del talento humano, definido por Gabini (2018) como el comportamiento que un colaborador posee para que se pueda lograr un resultado en el área laboral, las metas planteadas dependen del rendimiento empleados para su cumplimiento, Salgado y Cabal (2001) indicaron que existen 2 factores del crecimiento laboral y son el desempeño de la actividad y

el desempeño en el contexto, el primero hace referencia al ejercicio por el cual hubo el inicio de la actividad y el segundo son las actitudes y habilidades que tiene el colaborador. Como se mencionó anteriormente, el crecimiento personal es sumamente importante para el alcance de las metas trazadas, Silva (2018) indico que las áreas de talento humano deben de brindar una correcta supervisión y capacitación sobre el desempeño de los empleados ya que se tienen que tomar acciones para poder tener un óptimo desempeño de las actividades.

Según las investigaciones científicas expuestas se evidenciaron una relación y sustancialidad entre una correcta administración del talento y los resultados proporcionados por el equipo de trabajo, por ello es importante tener en cuenta y brindar consideración de proporcionar un alto valor en el talento humano para asegurar los resultados esperados y éxito en la entidad.

Sobre la motivación, Hernández (2019) indico como definición un accionar positivo para poder lograr una meta trazada, estos factores deben seguir estándares bajo la percepción de la persona puesto que cada persona puede tener un diferente marco ético. La importancia de esta definición ayuda a desarrollar y potenciar habilidades, además con una excelente motivación, se puede alcanzar el éxito, si se cuenta con unos colaboradores motivados en su centro de labores, esto se transformará en acciones beneficiosas para el alcance de objetivos trazados. El gran valor que aporta este accionar radica en su capacidad para impulsar el desarrollo y la potenciación de habilidades individuales. Cuando las personas se esfuerzan por lograr metas, se ven motivadas a adquirir nuevas habilidades, superar desafíos y mejorar su desempeño. Esta motivación intrínseca es un factor clave para el éxito, ya que impulsa a las personas a dar lo mejor de sí mismas en la búsqueda de sus objetivos, en consecuencia, su valor es innegable. Las entidades que trabajan en la creación de un entorno laboral que promueva la motivación de sus empleados cosecharán numerosos beneficios, estos incluyen un mejor desempeño individual y grupal, una mayor retención de talento y en última instancia, un mayor logro de los objetivos empresariales.

La gestión administrativa incluye el uso de recursos, el más importante a destacar es el capital humano, debido a que contribuyen al funcionamiento y el logro de las metas trazadas, aportando sus habilidades, conocimientos y esfuerzo al desempeñar sus responsabilidades laborales dentro de la empresa. Armijos et

al. (2019) indicaron que son los participantes en una entidad sea pública o privada, anteriormente se les percibió como una pieza mecánica dentro del ámbito laboral, pero hoy en día es percibido y denominado talento humano y en ellos se evalúan nuevos factores que pueden beneficiar a la entidad, se debe a factores que pueden estar ligados a las competencias técnicas sólidas y las habilidades blandas. La importancia de los empleados según Armijos et al. (2019) afirmaron que el beneficio de tener buenos talentos en el centro laboral hace que no solo crezcan las personas, sino también asegura el éxito de la entidad mediante la calidad, eficiencia y servicios brindados por su personal y como se mencionó anteriormente, las habilidades del personal tienen un alto grado de importancia ya que de estos depende la imagen de la empresa.

Por último, sobre la aprehensión, Velasquez (2019) nos dio varios ejemplos sobre lo que es la aprehensión y todos ellos engloban a una impresión sensorial que podemos tener acerca de una situación o idea y esto nos lleva a tener una idea acerca de lo experimentado, la percepción de la situación puede variar según la persona, el constructo humano y perspectiva de la realidad de la persona estimulada. Es importante obtener una buena aprehensión y no dejarnos llevar por influencias secundarias ya que esto puede desencadenar acciones o consecuencias no deseadas, en términos de esta investigación, la importancia de una alta aprehensión es sustancial para poder tener un buen ámbito laboral y desencadenar acciones positivas en resultados en el área de salud.

El texto anteriormente presentado tiene en común que los autores de una manera u otra tienen una similitud con nuestra ley peruana del Servicio Civil, La Ley N.º 30057 que es de vital importancia en el contexto peruano, especialmente en lo que respecta a la GTH y políticas. Se promulgó en el año 2013, esta normativa se tiene como un pilar fundamental cuyo propósito es establecer un marco legal para la GTH. Uno de los aspectos más sobresalientes y de mayor relevancia de esta ley radica en su enfoque decidido hacia la meritocracia. Entre sus funciones, SERVIR ostenta la facultad de elaborar estándares y directrices que orienten y dirijan el talento humano y su desarrollo.

Chiavenato (2009) se refirió a la GTH como el proceso que implica un conjunto de actividades para gestionar a los empleados, orientadas a aprovechar las habilidades y el talento de los colaboradores de una organización. La GTH

busca potenciar el talento y las habilidades de los empleados para lograr un mejor rendimiento traducido en resultados y contribuir al logro de los objetivos organizacionales. Este enfoque reconoce a las personas como recurso vital y busca gestionarlos de manera integral, promoviendo su bienestar y desarrollo profesional.

Según OECD Library (2020), la evaluación del desempeño en el sector público es una herramienta poderosa para un servicio civil más efectivo. Sin embargo, su implementación objetiva suele ser desafiante. En ALC el 92% de los países reportan tener algún tipo de evaluación de desempeño, esto se considera relevante para el avance profesional y la continuidad en el servicio civil. Las desvinculaciones por bajo desempeño no son eventuales, siendo una proporción mínima del tamaño del servicio civil.

Chiavenato (2009) argumentó que el colaborador era considerado simplemente como una pieza mecánica, retribuida económicamente por sus acciones. Sin embargo, en la actualidad, hay una perspectiva diferente; el colaborador ya no se conforma solo con un salario, sino que también busca ser retribuido con un trato justo, reconocimiento por méritos, un entorno laboral positivo y mejores oportunidades a futuro. Villasana y Sánchez (2022) indicaron que la retención de personal se refiere al proceso y las estrategias implementadas por una empresa para mantener a sus empleados satisfechos y comprometidos, con el objetivo de evitar la rotación de personal y retener a los talentos clave. Es un indicador importante de la satisfacción y lealtad de los empleados hacia la organización, así como de su disposición para enfrentar nuevos desafíos. La retención de empleados puede lograrse mediante la mejora del clima laboral, el ofrecimiento de incentivos y reconocimiento, planes de carrera, la promoción de la conciliación familiar y laboral, así como una escucha activa. Retener a los empleados es de suma relevancia para garantizar la estabilidad y el éxito a total de la empresa.

El clima organizacional, según los autores Ramírez y Cobeñas (2022) es el conjunto de características y percepciones que prevalecen en el ambiente de trabajo de una organización. Se refiere a la atmósfera laboral que se vive en el día a día, influenciada por factores como la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, la estructura jerárquica, el estilo de liderazgo y las políticas y prácticas de GTH. El clima organizacional impacta en la motivación, el compromiso

y el comportamiento de los empleados, afectando su satisfacción laboral y su rendimiento. Por el contrario, un clima negativo puede generar conflictos, desmotivación y alta rotación de personal.

La Ley 30057 también aborda de manera exhaustiva el control de conflictos y la disciplina en la administración pública. A través de la institución de procedimientos transparentes y equitativos, se regulan los mecanismos para la resolución de quejas y denuncias presentadas por los empleados públicos. Del mismo modo, se establecen normas para la imposición de sanciones disciplinarias en casos de incumplimiento de deberes o conductas impropias por parte de los servidores públicos. También encuentran un espacio destacado en la Ley del Servicio Civil. Esta legislación contempla programas de capacitación y desarrollo diseñados para potenciar las competencias y habilidades de los servidores públicos, contribuyendo así a una administración pública más eficiente y efectiva en su conjunto. Kubota (2020) nos habló del Aprendizaje Basado en Problemas (PBL) que es una estrategia educativa que estimula a los estudiantes a resolver situaciones de la vida real. En lugar de recibir información de manera pasiva, los estudiantes colaboran en equipos para abordar problemas, desarrollando habilidades como la resolución de problemas y el pensamiento crítico. Este enfoque fomenta un aprendizaje activo y la aplicación práctica de conocimientos.

Jara et al. (2018) afirmaron que la gestión pública es un proceso crucial que busca reformular las políticas de recursos humanos en las instituciones gubernamentales. Lo que se quiere lograr es encontrar a líderes públicos con habilidades de liderazgo destacadas y motivar a los empleados para que se comprometan plenamente con los objetivos de la agencia. Esta transformación es una serie de pasos a lo que quizá no estemos en un futuro tan cercado, pero tenemos la premisa de otorgar una mayor autoridad a los empleados para que puedan lograr resultados óptimos, Es importante destacar que la implementación de estos cambios no podrá ser uniforme o instantánea. Con las bases teóricas anteriormente mencionadas se pone énfasis en que es sustancial que los colaboradores puedan tener un alto grado de aprehensión sobre la gestión de políticas de talento que elabora la empresa, puesto que una alta apreciación de este trabajo genera una motivación hacia ellos lo cual accionará mejores resultados hacia la entidad y esto se convertirá en beneficio para el desenvolvimiento prospero

de la empresa y satisfacción de servicios y productos.

La Ley del Servicio Civil es una normativa que regula el empleo público en un país o entidad gubernamental específica. Según Ceroni (2010), esta ley establece los procedimientos, derechos y deberes los servidores públicos, así como los criterios de selección, contratación, ascenso, capacitación y evaluación del desempeño. Su objetivo es profesionalizar y mejorar el servicio en el sector público, promoviendo la eficiencia y transparencia en la administración estatal. La puesta en marcha de esta ley puede generar un efecto considerable en la excelencia de los servicios gubernamentales y en el fortalecimiento su calidad.

Según Sánchez et al. (2021), los procedimientos y normativas implican evaluar el grado de seguir los procesos y regulaciones legales establecidos, así como su aplicación efectiva. Se busca determinar si los procedimientos son seguidos adecuadamente y si están alineados con los principios de meritocracia, transparencia y equidad, lo que puede tener un impacto directo en la eficiencia y calidad del personal contratado en el sistema de salud. Maldonado (2022) señaló que la correcta implementación de políticas puede contribuir a mejorar aspectos laborales, como la calidad y los resultados en los servicios de salud.

Sobre el desarrollo profesional y capacitación, la Ley del Servicio Civil se enfoca en el fomento del crecimiento laboral y la mejora del conocimiento de los colaboradores en el sector público. Actualmente, los empleados buscan incrementar sus habilidades a través de cursos, diplomados y grados académicos para tener mejores oportunidades y aumentar su rango salarial. Según Vallejo (2006), este deseo de superación es motivado por la búsqueda de un crecimiento personal y mejores oportunidades laborales. Es esencial que las instituciones públicas reconozcan esta necesidad de contar con un personal altamente calificado para retenerlos y evitar que se vayan a otras organizaciones en busca de mejores oportunidades. Calle (2021) destacó que las empresas, en los últimos años, han centrado su atención en la mejora interna, ya que, al potenciar su capital humano, logran un mejor desarrollo. Los colaboradores han demostrado una mayor eficiencia y generación de resultados de calidad cuando existe una mayor motivación por parte de su empleador, especialmente cuando se brindan oportunidades de desarrollo profesional y capacitaciones.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de **tipo básica**, se enfocó en la curiosidad científica y no necesariamente busca resolver problemas concretos. Aunque sus resultados no sean aplicables de manera inmediata, puede sentar las bases para futuras investigaciones y aplicaciones prácticas, según Ceroni (2010), es aquella que se lleva a cabo sin tener en cuenta su aplicación práctica inmediata, con el objetivo de ampliar nuestro conocimiento de las leyes naturales.

El **enfoque es cualitativo**, se dio para poder obtener explicación y dar a entender las diversas experiencias y aprehensión del estudio tratado, para Paramo et al. (2020) esta investigación implica la medición de fenómenos en ámbitos de cultura, sociológicos e incluso factores propios de la comprensión humana.

La investigación tuvo como diseño la **fenomenología**, se buscó comprender cómo las personas experimentan y dan sentido a la realidad desde su perspectiva subjetiva. Se centro en la descripción detallada de experiencias, suspendiendo prejuicios personales, y analiza la estructura esencial de la vivencia para identificar patrones y significados emergentes. para Fuster (2019) el objetivo del diseño fenomenológico es brindar explicación a profundidad sobre un tema a partir de las experiencias de la vida en relación con un tema en la que el participante tiene intervención, los investigadores solo tienen que limitarse a escuchar al participante sin emitir juicio alguno debido a que se prioriza capturar ideas y perspectivas del intervenido.

### 3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Se identificó la categoría de Apreciaciones de la Ley N° 30057 y subcategorías de "Procedimientos y Normativas" y "Desarrollo Profesional y Capacitación".

**Tabla N° 01**

*Categoría y subcategorías*

<b>Categoría</b>	<b>Subcategorías</b>
Apreciaciones de la Ley N° 30057	Procedimientos y Normativas Desarrollo Profesional y Capacitación

Fuente: Realización propia

### 3.3 Escenario de estudio

El contexto de investigación se centró tuvo como escenario una de las 33 sedes de un centro de salud, se ha seleccionado ubicado en el distrito de Rímac, en el departamento de Lima, Según Ordenanza N° 2042- MML publicada el 11 de mayo de 2017, el establecimiento cuenta con un espacio de 7,434.86 m<sup>2</sup> de un total de 10,837.30 m<sup>2</sup>, esta institución pública de atención médica y seguros de salud en Perú cuenta con 6 especialidades médicas y 13 servicios. El establecimiento cuenta con áreas administrativas, área de ambulancias, consultorios, laboratorios, cafetería y áreas verdes. La sede cuenta con un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 17:00 p.m. y sábados de 8:00 a. m. a 14:00 p. m.

Monje (2011) resalto la importancia de seleccionar cuidadosamente el lugar de estudio, teniendo en cuenta el acceso y los recursos disponibles. Recomienda visitar los lugares, obtener permisos y asegurar la colaboración para lograr una investigación efectiva.



### 3.4 Participantes

Los **participantes** son trabajadores del área de ambulancia de ubicada en el distrito de Rímac, dichos participantes tienen relación directa con las actividades y tienen cargos de operación y también dirección, dichos colaboradores tienen trabajo de campo y sus actividades están en relación directa en el área de ambulancia y servicio médico. El grupo consta de 12 miembros, todos varones, 2 conductores y 10 médicos, siguiendo el método de saturación. Según Vasconcelos et al. (2021), la saturación en entrevistas cualitativas implica lograr un nivel de datos exhaustivo, donde continuar no aportaría significativamente ya que se obtuvieron respuestas a la investigación.

**Tabla 2**

*Datos de los informantes*

Participantes	Sexo	Profesión	Fecha
Participante 01	M	Doctor	13/11/2023
Participante 02	M	Chofer	16/11/2023
Participante 03	M	Doctor	20/11/2023
Participante 04	M	Doctor-Gerencia	20/11/2023
Participante 05	M	Doctor	25/11/2023
Participante 06	M	Doctor	26/11/2023
Participante 07	M	Doctor-Gerencia	26/11/2023
Participante 08	M	Doctor	30/11/2023
Participante 09	M	Chofer	30/11/2023
Participante 10	M	Doctor	01/12/2023
Participante 11	M	Doctor	05/12/2023
Participante 12	M	Doctor	06/12/2023

Fuente: Realización propia

### 3.5 Métodos y herramientas para recopilar información

Las técnicas de investigación constituyen un conjunto de herramientas valiosas que permiten a los investigadores obtener conocimientos y comprensión más profundos sobre los temas estudiados, aportando al progreso del conocimiento

en múltiples campos de investigación. Para Sánchez et al. (2021) las técnicas de investigación se refieren a los métodos y procedimientos empleados para investigar fenómenos, eventos, individuos o grupos específicos.

La técnica utilizada fue la entrevista, la entrevista se basa en hacer preguntas a una persona o a un grupo con el fin de poder recopilar sus experiencias y perspectivas sobre un tema específico, para Troncoso y Amaya (2017) esta herramienta es útil para poder obtener información clave y conocer la perspectiva y experiencias del entrevistado, este conocimiento es fundamental para dar explicación al fenómeno y lograr claridad del objetivo de estudio. Como instrumento para la recolección de datos, se utilizó una guía semiestructurada, la cual presenta un conjunto de preguntas guía, pero permite explorar temas adicionales y adaptarse al flujo de la conversación, dicho instrumento cuenta con ocho preguntas para poder comprender la categoría aprensión de la ley N° 30057 y sus subcategorías. Según Villareal y Cid (2022) combina estructura y flexibilidad para facilitar la construcción e interpretación del conocimiento.

### **3.6 Procedimiento**

El proceso llevado a cabo son entrevistas realizadas por la aplicación de mensajería móvil conocida como WhatsApp y grabaciones de audio con la aplicación de un dispositivo móvil, además de poder tener un registro visual mediante la cámara del móvil, a los participantes se les informo sobre su participación y aceptación para que puedan brindar su consentimiento antes de realizar la entrevista, luego de la información brindada por cada participante se procedió a realizar la transcripción del audio para su posterior análisis utilizando el Software Atlas TI 9 – 23, Friese (2020) indico que este software da un gran aporte a las investigaciones cualitativas destacando su utilidad en diversas disciplinas, enfoques teóricos y la superación de críticas iniciales, a pesar de haber tenido desafíos, se demostró su gran vitalidad y aporte en las investigaciones.

La recopilación de datos se efectuó mediante entrevistas con los 12 participantes del sistema de salud en el distrito de Rímac. Se inició con la obtención

del consentimiento informado voluntario. Las preguntas se proporcionaron a través de WhatsApp, aunque la duración excedió debido a la limitada disponibilidad y respuestas tardías de algunos servidores civiles, especialmente aquellos con roles médicos. Posteriormente, las entrevistas se transcribieron sin modificaciones utilizando la función de dictado de voz en Word y se exportaron al software Atlas TI 9 para su posterior análisis. En el software se realizó la codificación de las entrevistas, para de esta manera ver el enraizamiento y las coocurrencias, se realizó gráficos y utilizo el software como apoyo, para así dar respuesta a nuestros objetivos de investigación.

Sobre la investigación cualitativa, Monje (2011) indicó que procesar datos significa analizar texto del contenido de las entrevistas. Se usan métodos, como la teoría fundamentada, sin prejuicios. Se enfatiza la interpretación contextual, influencias en la recolección y la organización de historias de vida.

### **3.7 Rigor científico**

La recopilación de datos, su análisis meticuloso e interpretación fundamentada son elementos cruciales en el proceso de investigación, el estudio se basó en estos elementos, provenientes de diversas fuentes informativas y entrevistas registradas, Souza (2023) hizo referencia a la implementación de métodos y criterios rigurosos en la investigación para garantizar la validez como también la confiabilidad de los resultados. Esto implica una metodología sólida, recopilación de datos precisa, análisis cuidadoso y una interpretación fundamentada basada en la evidencia y la teoría existente.

Sobre el criterio de consistencia lógica se logró al analizar los datos e información proporcionados por los informantes, buscando conexiones que confirmaron que la interpretación se originó directamente del tema en estudio. Piza et al. (2019) indicaron que es la estabilidad y coherencia de los resultados a lo largo del tiempo y entre investigadores, favoreciendo la transparencia, reproducción y validación

Sobre la credibilidad se logró mediante la triangulación de datos, garantizando así la veracidad y credibilidad de los resultados. Se grabaron las entrevistas, se transcribieron fielmente y se compararon para identificar coincidencias o discrepancias en el tema estudiado. Piza et al. (2019) indicaron que es la confianza en la autenticidad de los resultados, lograda mediante una inmersión profunda, el uso de diversas fuentes y revisión por expertos.

Sobre la aplicabilidad, se logró al triangular los datos, asegurando que los resultados obtenidos sirvan como inferencia lógica para estudios similares. Piza et al. (2019) indicaron que se trata de la aplicación de los hallazgos a contextos similares, resaltando la detallada descripción del entorno y los participantes para evaluar la relevancia.

### **3.8 Método de análisis de la información**

Se empleó una categoría y las dos subcategorías vinculadas a las perspectivas de los entrevistados, las respuestas se cotejaron con la información sobre sus experiencias y conocimientos y bajo a ello se representó bajo un riguroso análisis, se aplicó la triangulación hermenéutica para combinar información relevante y configurar los hallazgos de la investigación, para Otero (2016) implica la convergencia de diversas fuentes de datos y métodos para obtener una comprensión más profunda de un fenómeno investigado, fortaleciendo así la validez y la riqueza de la investigación.

La estrategia para abordar las apreciaciones de los empleados sobre la Ley N° 30057 involucró entrevistas para obtener información detallada. Estos datos se sometieron a un análisis exhaustivo con el software Atlas Ti 9, que facilitó una interpretación precisa y concisa. La codificación se realizó cuidadosamente, agrupando códigos relacionados en subcategorías mediante el aplicativo, permitiendo así una explicación imparcial de las apreciaciones de los informantes. Luego, la información se exportó al Software Atlas TI 23 para refinarla y generar gráficos de códigos y Sankey, brindando una perspectiva más completa y detallada en el análisis de datos.

### **3.9 Aspectos Éticos**

Para respetar los aspectos éticos y dar total seguridad e integridad de los participantes, como anteriormente se mencionó, se brindó un documento donde el participante brinda su consentimiento para tratar sus datos y dar plena aceptación de su intervención dentro de la entrevista, se utilizó modelo brindado por la universidad, para Canova (2023) se refieren a las pautas morales y directrices asociadas con la creación y divulgación de documentos científicos en el ámbito de la salud. Los elementos que engloban prácticas contrarias a la ética deben ser evitadas y subrayan la necesidad de sensibilizar a los investigadores sobre la importancia de mantener elevados estándares éticos en el proceso de difusión de conocimientos científicos. El objetivo fue identificar y presentar de manera cohesiva estos aspectos éticos para fomentar la honestidad y ética en este proceso de investigación.



La investigación reveló que el sistema de salud ubicado en Rímac ofrece iniciativas de desarrollo profesional destinadas a potenciar las habilidades y conocimientos de su personal. No obstante, se enfrenta a desafíos notables en lo que respecta a la implementación y promoción efectiva de estos programas. A pesar de estas dificultades, se evidencia que los empleados que participan en estas iniciativas experimentan mejoras tangibles en su rendimiento laboral, generando un impacto positivo en términos de satisfacción y retención de los trabajadores. En intentos de optimizar estos procesos, existe una similitud con Flores (2022) debido se formulan recomendaciones clave que dan intento por mejorar la comunicación interna, implementar programas más estructurados y de fácil acceso, fortalecer los mecanismos de supervisión y seguimiento, y fomentar la equidad en el desarrollo profesional de los trabajadores.

“La percepción general sobre el cumplimiento de estas normativas tiende a ser parcial. Desde incorporaciones hasta promociones y sanciones, existe un enfoque irregular que presenta desafíos en la coherencia de la aplicación de políticas.” (Entrevista 04)

“En relación con la difusión de las normativas, se evidencia que esta ocurre más notoriamente como respuesta a problemas o eventos específicos, funcionando como un recordatorio o advertencia en el Sistema Metropolitano de La Solidaridad de Rímac.” (Entrevista 05)

En este contexto, es imperativo destacar la importancia de una comunicación interna eficiente como iniciativa para el éxito de los programas de desarrollo profesional. Una comunicación clara y constante facilita la comprensión de los objetivos y beneficios de dichos programas, generando un ambiente propicio para la participación activa de los empleados. De igual manera, se concuerda con Morales y Rey (2020) debido a que los autores afirman que una planificación más detallada y accesible de los programas de desarrollo profesional puede contribuir significativamente a su efectividad. La disponibilidad de recursos educativos, horarios flexibles y modalidades de participación adaptadas a las necesidades individuales puede mejorar la accesibilidad y la participación.

“Bueno, con respecto del nivel de la adhesión de los procedimientos, yo lo que te puedo decir sobre mi punto de vista es que, si me doy cuenta de que hay cierta ciertos desafíos con el tema de la implementación de la normativa, más que todo este diría que las demoras de la certificación y la falta de la falta de aplicación completa por el problema que te indicará en la respuesta anterior. Eso este diría que no permite que se alcance un potencial máximo.” (Entrevista 09)

En la búsqueda de la excelencia en el desarrollo profesional, es fundamental fortalecer los mecanismos de control y seguimiento de los programas implementados. Negri (2020) coincidió en que la creación de indicadores de desempeño específicos y la evaluación regular de los resultados pueden proporcionar información valiosa para ajustar y mejorar continuamente estas iniciativas. Asimismo, se destaca la necesidad de promover la equidad en el acceso y beneficio de los programas de desarrollo profesional, ya que esto no solo brinda beneficio a la entidad, sino que también a los colaboradores, traduciéndose esto en éxito en resultados. Garantizar que todas las categorías de empleados tengan igualdad de oportunidades y recursos para participar y beneficiarse de estas oportunidades es esencial para construir un ambiente laboral inclusivo y justo.

“Si bueno, según lo que yo percibo, si los procesos de evaluación son transparentes, son basados en buenos criterios y son criterios claros para todos los empleados y también se hacen, o sea, con una buena, con una buena periodicidad, pero sí podría ser beneficioso este tratar de implementar una estructura de evaluación más continua a nivel de lo que es el ámbito laboral de todo el personal de acá, de la de la solidaridad.” (Entrevista 09)

“Si, según mi perspectiva si hay beneficios, este porque se observa que hay mejora en las habilidades y conocimientos del personal, y eso a su vez se traduce en mejor rendimiento laboral de todo el personal y a la vez que tenemos un personal con mejor rendimiento laboral, vamos a tener o vamos a lograr un éxito general en todo lo que es la organización.” (Entrevista 09)

Para poder dar una conclusión, se difiere con Kubota (2020) debida medida





En la primera subcategoría: “Procedimientos y normativas”, podemos ver que se revela una serie de hallazgos significativos. En lo general, la percepción predominante es que la implementación de esta ley no alcanza el nivel de cumplimiento óptimo en la organización.

Uno de los aspectos resaltantes respecto a los procedimientos y normativas es que es las capacitaciones se brindaron en modalidad virtual de las capacitaciones, señalando que no todos los empleados lo recibieron en su totalidad, y algunos no tienen la posibilidad de ingresar a estas instancias formativas. Este hallazgo sugiere posibles desafíos en la accesibilidad y participación plena de los colaboradores en procesos de formación clave para el cumplimiento normativo. Es fundamental abordar estas brechas para asegurar una comprensión adecuada de las políticas y procedimientos establecidos por la Ley N° 30057. Como un ejemplo podemos tomar una apreciación de un colaborador:

“Hola, sí, bueno, según lo que yo he visto en mi experiencia, este sí existe una transmisión que va a los empleados y se hace más que todo a través de la parte virtual de las capacitaciones, sin embargo. Este, a pesar de que se hace el esfuerzo para que cubra todo, si yo pienso que no es del todo uniforme, tampoco porque hay empleados que no le no sé, no pueden prestarles atención a las sesiones. Entonces eso es como que sabe afectar la asimilación de la normativa y no llegar a todos los empleados.” (Entrevista 09)

Además, la investigación destaca desafíos en la comunicación y difusión de las normativas, subrayando la necesidad de mejorar los canales de información y el control del cumplimiento de las mismas. Aunque se aprecia el compromiso de la organización con la transparencia y la equidad, se reconoce la existencia de desafíos para fortalecer estos aspectos y adaptarse a los cambios legislativos en curso, tal y como podemos observar en las siguientes entrevistas:

“Como te mencionaba la respuesta desde la respuesta anterior, más que todos los retos que yo diría son con el tema de adaptación, porque no todo el mundo

le gusta adaptarse a la virtualidad, también la consistencia, que a veces muchas veces o no existe una uno existe un control correcto y una falta de consistencia. También dificultades para llegar al público porque con una programación que se haga dentro de la jornada laboral, la gente se puede distraer o puede generar conflictos, y es como que no se aprovecha ni la jornada laboral ni el tema de la capacitación.” (Entrevista 09)

La valoración de la transparencia por parte de la organización se refleja en la existencia de políticas claras y canales formales de comunicación y difusión de normativas. Sin embargo, el reconocimiento de la necesidad de mejora sugiere que, a pesar de los esfuerzos actuales, existen áreas de oportunidad para optimizar la implementación y comprensión de estas políticas.

“Comunicación y difusión. Desde mi experiencia, la comunicación y difusión de estas normativas se llevan a cabo a través de canales formales. Como manuales internos, sesiones de capacitación y reuniones informativas. La organización valora la transparencia y busca garantizar que los empleados estén bien informados sobre sus derechos y responsabilidades.” (Entrevista 02)

El compromiso con la transparencia y equidad se traduce en la búsqueda activa de garantizar que los empleados estén bien informados sobre sus derechos y responsabilidades. A pesar de percibir un nivel de cumplimiento positivo, se destaca la implementación futura de un mecanismo de seguimiento y evaluación. Esta iniciativa refleja la aspiración de la organización de garantizar una aplicación coherente de las políticas establecidas y abordar cualquier brecha que pueda surgir en la implementación.

“En mi opinión, la implementación de los procedimientos normativos establecidos por la ley 30057 en el sistema metropolitano de la solidaridad de Rímac demuestra un compromiso con la transparencia y la equidad en el ámbito laboral. La existencia de políticas claras es fundamental para el buen funcionamiento de la organización y el bienestar de los empleados.” (Entrevista 07)

“Pero bueno, la comunicación y difusión de las normativas se llevan por los canales formales como manuales internos, capacitaciones y reuniones informativas. Eh... Bueno, la organización sí valora la transparencia y busca que los empleados estén bien informados sobre sus derechos y responsabilidades.” (Entrevista 10)

Los desafíos identificados, como la operación continua, los cambios en las leyes y la necesidad de concientización constante de los empleados, resaltan la complejidad del entorno laboral y la importancia de una adaptación continua. Gajduschek (2020) concuerda que una falta de planificación, estrategias y recursos puede perjudicar la implementación, este análisis subraya la relevancia de implementar estrategias proactivas para garantizar la comprensión y aplicabilidad de los procedimientos en la vida diaria de los colaboradores. Como podemos ver en las siguientes entrevistas:

“Desde mi punto de vista, la implementación de los procedimientos y regulaciones establecidas por la ley. Este 30057 en el sistema metropolitano de la solidaridad es crucial para mantener un entorno laboral transparente y justo. Sin embargo, noto que hay ciertas disparidades en la aplicación de esta normativa, especialmente en lo relacionado con las capacitaciones donde la transición a la virtual parece presentar ciertos desafíos.” (Entrevista 11)

“Los desafíos clave podrían compararse con la falta de continuidad en el control del cumplimiento de las normativas en el Sistema Metropolitano de La Solidaridad de Rímac. Este control, más esporádico que constante, representa un síntoma que dificulta garantizar la aplicación uniforme de las políticas.” (Entrevista 05)

Los hallazgos encontrados se coincidieron con los autores Ramírez et al. (2022) quienes abordaron la importancia de establecer políticas y normativas claras en las organizaciones para regular la gestión del talento humano y lograr un desempeño eficiente. El autor anteriormente mencionado ha enfatizado en sus obras la necesidad de políticas que promuevan la equidad, la transparencia y la



En el sistema de Salud ubicado en Rímac se han comprometido a proporcionar programas de desarrollo profesional y capacitación para sus colaboradores, como parte de su enfoque en cumplir con los requisitos establecidos por la Ley N° 30057. No obstante, un análisis más profundo de la percepción de los colaboradores revela una serie de aspectos que merecen atención para optimizar la eficacia de estos programas y garantizar un desarrollo integral del personal. En primer lugar, es evidente que existen esfuerzos por ofrecer una variedad de oportunidades de desarrollo, desde cursos especializados hasta talleres prácticos y programas de mentoría. No obstante, surge una preocupación sobre la falta de un plan estructurado para la promoción y participación en estos programas. La promoción efectiva es clave para garantizar que todos los colaboradores tengan conocimiento de las oportunidades disponibles y puedan acceder a ellas según sus necesidades y aspiraciones profesionales. Un plan bien definido podría incluir estrategias de comunicación proactiva, asegurando que la información llegue a todos los niveles de la organización de manera clara y oportuna. Tal y como se detalla a continuación:

“En cuanto a beneficios, se observa una mejora en las habilidades y conocimientos, pero estos beneficios parecen dirigirse principalmente a un grupo selecto de trabajadores, especialmente aquellos cercanos al entorno de funcionarios o directivos. Esto podría generar desigualdades en el desarrollo profesional entre los empleados.” (Participante 04)

“La promoción de la participación se ve restringida tanto en medios como en tiempo. Esto conduce a una baja asistencia por parte de los empleados, quienes se ven limitados por recursos o restricciones de tiempo en el Sistema Metropolitano de La Solidaridad de Rímac.” (Participante 04)

“La promoción de la participación podría compararse con la limitación de recursos en el ámbito médico. Esta limitación, ya sea en medios o tiempo, conduce a una baja asistencia, reflejando una suerte de restricción en los recursos disponibles.” (Participante 05)

Otro aspecto que merece atención es el proceso de evaluación de los empleados. Aunque se llevan a cabo evaluaciones periódicas, se señala que estas pueden resultar insuficientes y no abordar completamente las necesidades reales de la organización. Se coincide con Sánchez (2019) que también indicó que una sugerencia válida es la implementación de evaluaciones continuas que permitan un monitoreo más constante del desempeño y las necesidades de formación. Estas evaluaciones continuas pueden proporcionar retroalimentación más inmediata y permitir ajustes rápidos en los programas de desarrollo para adaptarse a las demandas cambiantes del entorno laboral.

“Con respecto a la evaluación del desarrollo profesional, yo creo que no, no se aplica tanto más que todo es cuando tú llevas el curso una capacitación, son las evaluaciones de este. Escritas pre y post capacitaciones, pero después en el ámbito laboral son mediante auditorías, supongo que vienen y te revisan tu ambiente como esta o en la unidad mixta orando si estás cumpliendo como con las atenciones y esto, pero después que yo haya notado que haya un sistema que no se evalúe. Hola, mejoras continuas, no le no lo he percibido.” (Participante 01)

“La participación de los empleados en estos programas se promueve mediante la comunicación proactiva sobre la disponibilidad de estos de estas oportunidades de desarrollo, resaltando la relevancia, la relevancia de las capacitaciones para el crecimiento profesional e individual y enfatizando el compromiso de la organización con el aprendizaje continuo.” (Participante 10)

A pesar de estas preocupaciones, es alentador observar que aquellos empleados que participan en los programas de desarrollo y capacitación experimentan un avance significativo en sus habilidades y conocimientos. Este avance se traduce en un mejor rendimiento laboral, así como en una mayor satisfacción laboral y retención de empleados. Es crucial reconocer estos beneficios, ya que demuestran el impacto positivo que los programas de desarrollo pueden tener en el individuo y, por extensión, en el éxito general de la organización.

Se coincide con Hernández (2019) debido a que el énfasis en la mejora del rendimiento laboral y la retención de empleados a través de la capacitación y el desarrollo resalta la importancia de continuar fortaleciendo estos programas. Además de abordar las áreas de mejora identificadas, podría ser beneficioso explorar la posibilidad de personalizar aún más los programas para adaptarse a las necesidades específicas de diferentes roles dentro de la organización. Esto no solo aseguraría una formación más relevante, sino que también podría motivar a los empleados al demostrar un compromiso con su crecimiento individual y profesional.

“Desde mi apreciación, los empleados que participan en estos programas de desarrollo profesional muestran un notorio avance en sus habilidades y conocimientos, lo que se traduce en un rendimiento laboral mejorado. Además, se observa una mayor satisfacción laboral y retención de empleados, contribuyendo así al éxito general de la organización.” (Participante 07)

En el aspecto de la comunicación, sería provechoso establecer canales bidireccionales para recopilar retroalimentación de los empleados sobre los programas de desarrollo. Esta retroalimentación directa podría revelar áreas de mejora no identificadas anteriormente y permitir una adaptación continua de los programas para satisfacer las necesidades cambiantes de la fuerza laboral.

“Bueno, el beneficio sí lógicamente es muy alto, muy grande para uno como profesional, ya que la gran mayoría de estos cursos son actualizaciones a lo que nosotros ya sabemos no y la salud es algo muy cambiante. Constante y que quiere actualizándonos hay que estar esté acorde a los procedimientos como van cambiando, mejorando entonces los beneficios para mí, desde mi punto de vista, si son altos que me ha generado nuevos conocimientos, mantenerme actualizado y muy aparte de eso, las constancias que se te entrega de tu curso. ¿De tus puntajes, como lograste, Cómo pasaste?” (Participante 01)

“En mi percepción, los procesos de evaluación a los empleados en los programas de desarrollo. Profesionales, son transparentes y basados en criterios claros, se llevan a cabo evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora y

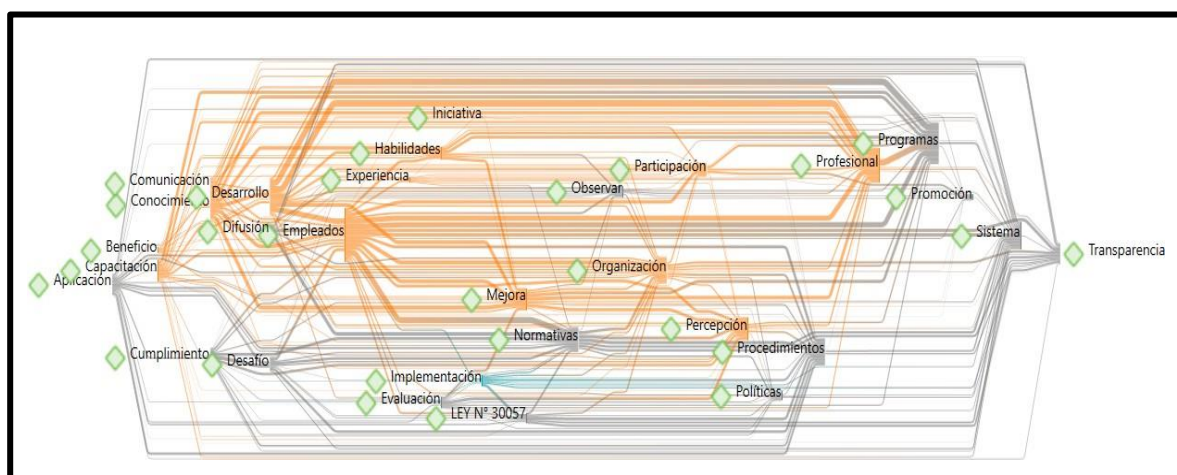


proporcionar retroalimentación constructiva que facilite el crecimiento profesional.”  
(Participante 07)

Sobre el desarrollo profesional y capacitaciones los resultados coinciden con Sanga (2023) quien destacó la importancia de la evaluación del desempeño como una herramienta poderosa para un servicio civil más efectivo. Gabini (2018) hizo referencia a la definición de "crecimiento del talento humano" según el autor, que destaca la importancia del desempeño de los empleados en el contexto laboral. Los resultados tienen similitud con Flores (2022) quien definió la importancia de que los trabajadores cuenten habilidades a través de diversas instancias formativas, como cursos, diplomados y estudios académicos, con el objetivo de acceder a oportunidades laborales más ventajosas, a su vez, ser más competentes y poder garantizar que estas autoridades cumplan adecuadamente con sus funciones. Este anhelo de superación surge de la búsqueda de un desarrollo personal y mejores perspectivas en el ámbito laboral. Resulta fundamental que las entidades gubernamentales reconozcan la importancia de contar con un personal altamente capacitado para retenerlos y evitar que busquen oportunidades más atractivas en otras organizaciones. En el marco de este texto, se resalta la relevancia del desarrollo profesional como un componente esencial de la gestión del talento humano y se subraya cómo la Ley del Servicio Civil aborda esta faceta con el propósito de fomentar la excelencia y eficiencia en el servicio público.

**Figura N° 04:**

*Triangulación de datos: Diagrama de Sankey*



Fuente: Realización propia

Con el propósito de autenticar los descubrimientos identificados, se llevó a cabo la triangulación de información en referencia a la confrontación de las subcategorías identificadas, Charres et al. (2018) indicaron que es técnica poderosa que hace que usar varios métodos para comparar y respaldar datos sea más fácil. Consiste en cruzar información de dos o más fuentes, como datos diferentes, investigadores, teorías y métodos de investigación.

La entrevista con los colaboradores de la entidad de salud en Rímac evidenció la incorporación de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. Sin embargo, se identifica la necesidad de un seguimiento más riguroso para evitar posibles deficiencias. Los participantes, con diversos roles, concuerdan en la importancia de la implementación para la mejora continua. Morales y Rey (2020) subrayan la relevancia de estos pasos en la eficiencia de la gestión pública. El análisis de coocurrencia revela la arraigada conexión y densidad del fenómeno de estudio, como se aprecia en el diagrama Sankey. Se destaca la interrelación significativa entre los empleados y los programas esenciales para la implementación efectiva de la ley, las entrevistas resaltan la importancia atribuida al desarrollo, subrayando la percepción crucial de los colaboradores. Además, se identifican obstáculos en las capacitaciones y su implementación, generando demoras y solicitando mayor facilidad y flexibilidad. Se evidencia una menor fluidez en el código de infraestructura, subrayando la necesidad de herramientas de comunicación interna y evaluación para una aplicación eficiente de la ley en la entidad pública.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Los empleados mostraron una aprehensión limitada de la ley N° 30057 debido a la falta de formación oportuna, lo cual podría dar lugar a interpretaciones divergentes y desafíos en su implementación.

**Segunda:** Los empleados apreciaron la relevancia de contar con procedimientos y normativas establecidas por la Ley del Servicio Civil, pero se identifica que el conocimiento de la ley tiene un alcance limitado por no existir un adecuado proceso de capacitación virtual y presencial sobre la ley, por tal motivo, no se está cumpliendo en su totalidad.

**Tercera:** En cuanto al cumplimiento del proceso de evaluación de personal bajo la Ley del Servicio Civil, los empleados apreciaron desafíos debido a la falta de continuidad e implementación de mecanismos de evaluación.

**Cuarta:** En cuanto a la participación y aprovechamiento de los programas de capacitación al personal se tiene éxito en su implementación, se destaca que los empleados experimentan mejoras en su desempeño laboral, generando mayor satisfacción y retención. Sin embargo, no todos los empleados se capacitan, por lo tanto, no se implementa la ley de manera adecuada.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera:** Al consejo directivo, evaluar recursos y asegurar la disposición del personal para una uniforme la capacitación e implementación de la ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, para lograr la correcta ejecución en el sistema de salud ubicado en el Rímac.

**Segunda:** Al consejo directivo, fortalecer los mecanismos de control y seguimiento de selección y capacitación para garantizar un cumplimiento más riguroso de las normativas, contribuyendo así a la eficacia de la gestión del talento humano.

**Tercera:** A la gerencia de recursos humanos, se recomienda la implementación de horarios flexibles y modalidades adaptadas a las necesidades individuales para mejorar la eficiencia de este proceso, contribuyendo a la incorporación de personal altamente calificado.

**Cuarta:** A la gerencia de recursos humanos y jefes inmediatos, mejorar la comunicación interna, implementar programas más estructurados y accesibles, fortalecer los mecanismos de control y seguimiento, promover la equidad en el acceso, con el objetivo de maximizar la participación y el aprovechamiento de estos programas.

**Quinta:** A futuros investigadores, se recomienda poder ahondar sobre los mecanismos de evaluación y control implementados en la ley N° 30057, Ley del servicio Civil.

## VII. REFERENCIAS

- Armijos, F., Bermúdez, A. y Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. Scielo. Ubicado en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&nrm=iso&tlng=en)
- Bakker, A y Demerouti, E. y Sanz, A. (2023). Job Demands–Resources Theory: Ten Years Later. Ubicado en: [https://www.researchgate.net/publication/284679158\\_Job\\_Demands-Resources\\_Theory](https://www.researchgate.net/publication/284679158_Job_Demands-Resources_Theory)
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F y Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. (Guayas, Ecuador). <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Calle, M. (2021). La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017. Ubicado en: [http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v24n2/en\\_1810-9993-idata-24-02-217.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v24n2/en_1810-9993-idata-24-02-217.pdf)
- Canova, C. (2023). Aspectos éticos en la publicación de manuscritos científicos: Una revisión de literatura. <https://www.mendeley.com/catalogue/3c2f603c-adb4-332d-8eae-3aca27f3ce44/>
- Ceroni, M. (2010). ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? Ubicado en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=371937616001>
- Charres, H., Villalaz, J. y Martínez, J. (2018). Triangulación: Una herramienta adecuada para las investigaciones en las ciencias administrativas y contables.

<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/2211026002/html/>

Chiavenato, I. (2006). Administración de recursos humanos, el capital humano en las organizaciones. (México Distrito Federal, México). Editoriales McGraw-HILL / Interamericana. Novena Edición. Ubicado en: <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf>

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. (México Distrito Federal, México). Editora Elsevier. Tercera edición. Ubicado en: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>

Bakker, A. (2021). Job Demands–Resources theory and self-regulation: new explanations and remedies for job burnout. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10615806.2020.1797695>

De la Lama, P., De la Lama, M. y De la Lama, A. (2021). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. [https://www.redalyc.org/journal/5709/570969250014/html/#:~:text=Comp%C3%A1rece%20con%3A%20%E2%80%9C%20Los%20instrumentos%20de,%E2%80%9D%20\(Concepto%2C%202021\)](https://www.redalyc.org/journal/5709/570969250014/html/#:~:text=Comp%C3%A1rece%20con%3A%20%E2%80%9C%20Los%20instrumentos%20de,%E2%80%9D%20(Concepto%2C%202021))

Eidsvåg, M. (2020). The Job Demands-Resources Model as Outcome and Antecedent of Sickness Absenteeism. <https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/79701/1/Masteroppgave-V2020-Eidsva-g.pdf>

El congreso de Colombia (2004). Ley 909 de 2004. Ley que regula el servicio civil y la administración pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=14861>

- Flores, J. (2022). La estabilidad de la competencia para la potestad sancionadora y las autoridades del procedimiento administrativo disciplinario de la Ley del Servicio Civil. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-51362022000200006&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-51362022000200006&script=sci_arttext)
- Friese, S. (2020). Thematic content analysis using ATLAS.ti software: Potentialities for researchs in health. Scielo. <https://www.scielo.br/j/reben/a/mrGZpckHYbyK5sKSKvRB58D/>
- Fuster, D (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-79992019000100010#:~:text=El%20enfoque%20fenomenol%C3%B3gic o%20de%20investigaci%C3%B3n,desde%20la%20perspectiva%20del %20sujeto.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010#:~:text=El%20enfoque%20fenomenol%C3%B3gic o%20de%20investigaci%C3%B3n,desde%20la%20perspectiva%20del %20sujeto.)
- Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral: una exploración empírica. (Ciudad de Buenos Aires, Argentina). Editorial Teseo. Ubicado en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/65394>
- Gajduschek, G. (2020). A közpolitikai célok megjelenése a jogban. [https://jog.tk.hu/uploads/files/02\\_Gajduschek\\_Gyorgy\\_kozpolitika.pdf](https://jog.tk.hu/uploads/files/02_Gajduschek_Gyorgy_kozpolitika.pdf)
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. Ubicado en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>
- Jing, G., Qi, T y Guangzhu, J. (2021). Labor protection and the efficiency of human capital investment. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0313592620304537>

Kubota, Y. (2020). La importancia del método del caso en la educación en políticas públicas, centrándose en las diferencias con el ABP. [https://www.jstage.jst.go.jp/article/publicpolicystudies/20/0/20\\_49/article/-char/ja/](https://www.jstage.jst.go.jp/article/publicpolicystudies/20/0/20_49/article/-char/ja/)

Ley N° 30057. Ley del Servicio Civil. <https://www.ipd.gob.pe/images/documentos/normas/general/Ley%20N%2030057.pdf>

López, J. (2022). La reforma laboral española de 2021-2022 y su orientación a la estabilidad laboral y a la transformación del mercado de trabajo. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-51362022000200010](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-51362022000200010)

Maldonado, A. (2022). Modernización del estado de la gestión pública y gestión del talento humano en el Hospital II-E Bellavista –San Martín, 2021. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85121>

Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. Universidad Surcolombiana. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Morales, C. y Rey, W. (2020). El Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y la Ley del Servicio Civil en la Universidad Nacional del Centro del Perú -2018-2019. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7762176.pdf>

Municipalidad Metropolitana de Lima (2017). Ordenanza 2042. Ordenanza que levanta la calificación de otros usos-terminal terrestre y depósito municipal a parte del predio ubicado entre la calle Pedro Arzola, Avenida Prolongación Flor de Amancaes, Calle G, Suárez y calle B, en el distrito



de El Rímac y le asigna la zonificación de (H2) – Centro de Salud.  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5bebcc71-e4b5-4e7a-8e6a-411bbb7e5825/content>

Negri, J. (2020). Políticas de capacitación en el marco del empleo público provincial. [Grado de maestría, Universidad privada en Buenos Aires].  
<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/16247/2/TFLACS O-2020KN.pdf>

OECD iLibrary (2020). Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020. <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/3420f5bb-es/index.html?itemId=/content/component/3420f5bb-es>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2020). Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020. <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/4b9ea488-es/index.html?itemId=%2Fcontent%2Fcomponent%2F4b9ea488-es>

Otero, A. (2016). Recursos educativos aumentados: Una oportunidad para la inclusión. Cartagena de Indias D.T.C. – Colombia. <https://www.cava-conference.info/cava/cava2016/wp-content/uploads/2016/10/REAumentados.pdf>

Paramo, D., Porras, A., Naranjo, G. y Campo, S. (2020). Métodos de investigación cualitativa. Fundamentos y aplicaciones. Editorial Unimagdalena.

Piza, N., Amaiquema, F. y Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. Scielo. <http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000500455>

Ramírez, C., Cárdenas, H. y Godeau, J. (2022). Implementación de la ley del servicio civil en Perú en servidores públicos. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3292/5003>

Ramírez, R y Cobeñas, C. (2022). Clima organizacional en las instituciones gubernamentales. Revista de investigación de ciencias administrativas y sociales.

<https://revistaneque.org/index.php/revistaneque/article/view/66/193>

Redacción El Comercio (2021, 12 de febrero). ¿Cuáles son las tendencias para la gestión de recursos humanos en 2021? Página web El Comercio. Ubicado en: <https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/cuales-son-las-tendencias-para-la-gestion-de-recursos-humanos-en-2021-nndc-noticia/>

Reyes, G. (2019). Gestión del talento humano. (México, México). IURE Editores.

<https://www.digitaliapublishing.com/viewepub/?id=102259>

Rodríguez, J., Pérez, M., Álvarez, L. y Palomino, G. (2021). Gestión por Competencias en las Instituciones Públicas.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/496/623>

Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos.

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-25162019000100008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008)

Sánchez, M. (2023). ¿Cuáles son los problemas con el nepotismo?

<https://www.lasillavacia.com/red-de-expertos/red-social/cuales-son-los-problemas-con-el-nepotismo/>

Sánchez, N. (2019). La gerencia pública y el sistema de mérito en el empleo público en Colombia. [Grado de doctorado, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio Institucional.

<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/24e6414b-4c5f-4133-a9e6-219cdc242187/content>

Sanga, B. (2023). La Gestión de Recursos Humanos frente a la aplicación de la

Ley del Servicio Civil.

<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3513/3469>

Salgado, J. y Cabal, A. (2001). Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas. (Madrid, España).

[https://www.academia.edu/9599446/Evaluaci%C3%B3n\\_del\\_Desempe%C3%B1o\\_en\\_la\\_Administraci%C3%B3n\\_P%C3%BAblica\\_del\\_Principado\\_de\\_Asturias\\_An%C3%A1lisis\\_de\\_las\\_Propiedades\\_Psicom%C3%A9tricas\\_Performance\\_Appraisal\\_in\\_the\\_Public\\_Administration\\_of\\_the\\_Principality\\_of\\_Asturias\\_An\\_Analysis\\_of\\_Psychometric\\_Properties](https://www.academia.edu/9599446/Evaluaci%C3%B3n_del_Desempe%C3%B1o_en_la_Administraci%C3%B3n_P%C3%BAblica_del_Principado_de_Asturias_An%C3%A1lisis_de_las_Propiedades_Psicom%C3%A9tricas_Performance_Appraisal_in_the_Public_Administration_of_the_Principality_of_Asturias_An_Analysis_of_Psychometric_Properties)

Silva, J. (2018). La gestión y el desarrollo organizacional: marco para mejorar el desempeño del capital humano. (Ciudad de Alicante, España). Primera Edición. Editorial Área de Edición y Desarrollo S.L.

<https://docplayer.es/109127832-La-gestion-y-el-desarrollo-organizacional-marco-para-mejorar-el-desempeno-del-capital-humano-george-alejandro-silva-rodriguez-de-san-miguel.html>

SISOL(2023). Resoluciones Gerencia General. Recuperado de:

[https://pte.sisol.gob.pe/resoluciones/rs\\_gerencia\\_g.html](https://pte.sisol.gob.pe/resoluciones/rs_gerencia_g.html)

Soldevilla, C. y Rodríguez, J. (2020). Análisis correlacional entre las variables gestión de personas y desempeño laboral en el personal administrativo de un call center. [Grado de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio científico. Ubicado en:

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/653118>

Souza, M. (2023). Investigación Social: Teoría, método y creatividad. Secretaria de Investigación y postgrado de la Universidad Nacional de Lanús.

<http://isco.unla.edu.ar/edunla/cuadernos/catalog/view/38/48/148-3>

- Strazza, L. (2023). Diagnóstico institucional del servicio civil en América Latina: Perú 2022. <https://publications.iadb.org/es/diagnostico-institucional-del-servicio-civil-en-america-latina-peru-2022>
- Troncoso, C. y Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud Revista de la Facultad de Medicina. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576364367022>
- Tummers, L. (2021). Leadership and Job Demands-Resources Theory: A Systematic Review. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.722080/full>
- Vallejo, L. (2006). Gestión del talento humano. (Riobamba, Ecuador). Editorial La Caracola. Ubicado en: <https://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Vasconcelos, S., Menezes, P., D Ribeiro, M. y Heitman, E. (2021). Rigor científico y ciencia abierta: desafíos éticos y metodológicos en la investigación cualitativa. <https://blog.scielo.org/es/2021/02/05/rigor-cientifico-y-ciencia-abierta-desafios-eticos-y-metodologicos-en-la-investigacion-cualitativa/>
- Velasquez, P. (2019). La aprehensión de los principios de conocimiento: insumo primario para la modificación de las estructuras cognitivas. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/22234/2019pedrovelasquez.pdf?sequence=1>
- Verástegui, J. (2022). Implementación de la Ley del Servicio civil y la Gestión de Recursos Humanos en una universidad nacional, 2022. [Grado de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101439/Ver%c3%a1stegui\\_MJA%20-%20SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101439/Ver%c3%a1stegui_MJA%20-%20SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Villasana, L. y Sánchez, A. (2022). Factores que inciden en la motivación y retención de trabajadores del conocimiento. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2528-79072022000100016#:~:text=definen%20la%20retenci%C3%B3n%20de%20empleados,con%20el%20fin%20de%20frenarla.](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072022000100016#:~:text=definen%20la%20retenci%C3%B3n%20de%20empleados,con%20el%20fin%20de%20frenarla.)
- Villareal, J. y Cid, M. (2022). La Aplicación de Entrevistas Semiestructuradas en Distintas Modalidades Durante el Contexto de la Pandemia. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8474986>
- Wegerif, E. (2019). The impact of a professional development training on primary school teachers' knowledge, attitude and behavioral intention towards teaching higher-order thinking skills. [https://essay.utwente.nl/77485/1/MT\\_March2019\\_s2033992.pdf](https://essay.utwente.nl/77485/1/MT_March2019_s2033992.pdf)
- Yan, S. (2018). Meritocracia de la carrera funcionaria de la administración pública en la República Popular China y su contribución a una gestión económica estable y planificada. [Grado de maestría, Universidad del Desarrollo]. <https://repositorio.udd.cl/server/api/core/bitstreams/6a6f7ada-76db-4a65-a15a-0de9d11fd011/content>
- Young, M. (1958). The Rise of the Meritocracy. An essay on education and equality. Penguin Books Ltd. [https://kuangaliablog.files.wordpress.com/2017/04/michael\\_young\\_the\\_rise\\_of\\_the\\_meritocracy\\_classbookfi.pdf](https://kuangaliablog.files.wordpress.com/2017/04/michael_young_the_rise_of_the_meritocracy_classbookfi.pdf)

## VIII. ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de Categorización

**Tabla 3**

*Matriz de Categorización de Ley del Servicio Civil*

Problema	Objetivos	Categoría	Subcategorías	Códigos
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la apreciación que tienen los empleados sobre Ley del Servicio Civil del sistema de salud del Rímac?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Conocer la apreciación de los empleados sobre la Ley del Servicio Civil en la gestión del talento humano en un sistema de salud del Rímac</p>			Procesos
<p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la apreciación que tienen los empleados sobre los procedimientos y normativas establecidas por la Ley del Servicio Civil en sistema de salud del Rímac?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> Conocer la apreciación de los empleados sobre los procedimientos y normativas establecidas por la Ley del Servicio Civil en un sistema de salud del Rímac.</p>	Apreciaciones de la Ley N° 30057	Procedimientos y Normativas	
<p>¿Cuál es la apreciación que tienen los empleados sobre el proceso de evaluación al personal bajo la Ley del Servicio Civil en el sistema de salud del Rímac?</p>	<p>Conocer la apreciación de los empleados sobre la eficiencia del proceso evaluación al personal bajo la Ley del Servicio Civil en un sistema de salud del Rímac.</p>		Desarrollo Profesional y Capacitación	Capacitación
<p>¿Cuál es la apreciación que tienen los empleados sobre la participación y aprovechamiento de los programas de desarrollo profesional y capacitación ofrecidos en el sistema de salud del Rímac?</p>	<p>Conocer la apreciación de los empleados sobre la participación y aprovechamiento de los programas de desarrollo profesional y capacitación ofrecidos en un sistema de salud del Rímac.</p>			

**Tabla 4**

*Tabla de Categorización*

Categoría de estudio	Definición conceptual	Categoría	Subcategorías	Códigos
Apreciaciones de la Ley N° 30057	<p>Ceroni (2010) esta ley establece los procedimientos, derechos y deberes los servidores públicos, así como los criterios de selección, contratación, ascenso, capacitación y evaluación del desempeño. Su objetivo es profesionalizar y mejorar el servicio en el sector público, promoviendo la eficiencia y transparencia en la administración estatal. La puesta en marcha de esta ley puede generar un efecto considerable en la excelencia de los servicios gubernamentales y en el fortalecimiento su calidad.</p>	Apreciaciones de la Ley N° 30057	<p>Procedimientos y Normativas</p> <p>Desarrollo Profesional y Capacitación</p>	<p>Aplicación Beneficio Capacitación Comunicación</p> <p>Conocimiento Cumplimiento Desafío Desarrollo Difusión Empleados Evaluación Experiencia Habilidades Implementación Iniciativa LEY N° 30057 Mejora Normativas Observar Organización Participación Percepción Políticas Procedimientos Profesional Programas Promoción Sistema</p>

## Consentimiento informado para participar en la investigación

---

Instituciones: Universidad Cesar Vallejo  
Investigador principal: Marck Anthony Urbina Rodríguez  
Título del estudio: Apreciaciones de la Ley N° 30057 en trabajadores de un sistema de salud Rímac – 2023

---

### **Propósito del Estudio:**

Estamos invitándolo/la a participar en un estudio llamado “Apreciaciones de los trabajadores de un sistema de salud del Rímac sobre la implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023”. Este estudio es desarrollado por un investigador de la Universidad Cesar Vallejo-. Estamos realizando este estudio para Analizar el nivel de la aprehensión de la Ley del Servicio Civil en la gestión del talento humano del Sistema Metropolitano de La Solidaridad de Rímac en 2023. Esta investigación incluye información sobre aspectos de

Procedimientos y Normativas y Desarrollo Profesional y Capacitación de la Ley N° 30057

### **Procedimientos:**

Si usted acepta participar en este estudio podría ser seleccionado para una entrevista. Será necesario proveer su identidad o alguna información que lo pueda identificar ya que se le dará un código que conocerá únicamente el investigador y el psicólogo.

### **Riesgos:**

No se prevén riesgos por participar en el estudio.

Si se siente incómodo con algún procedimiento, evaluación o simplemente no tiene deseo de realizarla tiene la opción de no participar si no lo desea. Si bien podrían causar algún esfuerzo al obtener su participación las posibles incomodidades no son riesgos legales, físicos o sociales causados por el estudio. Puede retirarse de las evaluaciones o de las sesiones de entrenamiento en el momento que usted desea a pesar de haber dado su consentimiento sin que esto lo perjudique de alguna forma.

### **Beneficios e incentivos:**

Su participación no le ocasionará ningún gasto. Además, recibirá herramientas que puedan ayudar en su desempeño profesional. Los participantes no tendrán que hacer ningún pago por realizar la entrevista.

### **Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos su información solo con un código sin nombres y siendo identificado como parte del grupo de entrenamiento que participe. No se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a



ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

**Derechos del paciente:**

Si usted decide participar en el estudio puede retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al investigador principal de estudio: Marck Anthony Urbina Rodríguez al celular 969790673. Si tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité Institucional de Ética de la Universidad Cesar Vallejo Telf. (01) 202-4342..

**Consentimiento**

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo que procedimientos se realizaran al participar en la investigación, también comprendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Participante

Fecha

Nombre:

DNI:

Investigador

Fecha

Nombre:

DNI:

## **GUIA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD**

### **Apreciaciones de los trabajadores de un sistema de salud del Rímac sobre la implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023**

**I. OBJETIVO:** Analizar apreciación de la Ley del Servicio Civil en la gestión del talento humano en un sistema de salud del Rímac en 2023.

**Datos Informativos:**

**Fecha:** 13-11-2023

**Nombre del Entrevistado:** Anónimo

**Profesión:** Doctor

**Condición Laboral:** CAS

**II. Información respecto al tema de estudio**

Implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023

1. ¿Cuál es su apreciación sobre los procedimientos y normativas sobre la ley N°30057 establecidas que se aplican en el sistema de salud del Rímac?

Hola con respecto a mi precisión que tengo acerca sobre si la ley 30057 se está cumpliendo, el solidario del Rímac. Yo creo que no se está aplicando un 100% que si se reciben capacitaciones las están dando. Bueno, el año pasado tuvimos por presidenciales incluso. Pero este año, por ejemplo, sólo se han estado dando de manera virtual, no, no, ha continuado, ha implementándose o cumpliendo al 100%.

2. Desde su experiencia ¿Cómo se comunican y difunden estas normativas a los empleados?

¿Con respecto a la experiencia, cómo se comunican y se difunden las normativas a los empleados? Bueno, esto lo suelen hacer mediante capacitaciones virtuales como como lo estuve residiendo en la primera pregunta y creo que muchas veces no todo el personal. ¿Llega a llevar al 100% el curso o solo lo escucha mientras hace otras actividades? Así que no, no están centrados al 100% de la normativa la ley.

3. ¿Cuál es su percepción sobre el nivel de cumplimiento de estos procedimientos y normativas en la organización?

Con respecto al cumplimiento. Sobre las normativas, no la organización. Yo creo que bueno, pese a que sí se están dando, no se dan al 100% nada, pese a que pertenecemos a parte del Estado y debería ser un 13%. Hoy muchas veces se ponen trabas, demora se lleva su curso para certificar que igualmente mora. Las capacitaciones virtuales suelen ser dentro del horario de trabajo y no es que te suspendan tu trabajo, sino, pero tienes que continuar trabajando o haciendo la actividad y a la vez capacitando.

4. Desde su experiencia ¿Cuáles son los principales desafíos o dificultades que enfrenta la organización en relación con el cumplimiento de estas normativas?

Los desafíos para el cumplimiento de la norma, no lo tengo tan Claro desde mi punto de vista, para mí sería que, pese a que ya no estamos en pandemia, continúan, pues con la forma virtual, pero no, no saben llegar al público o no saben captar al público la concentración. ¿Y lo otro es que muchas veces las capacitaciones están programadas dentro de nuestra hora de labor, ¿no? Y a veces muchas veces hay que estar haciendo 2, que ya está la vez.

5. Desde su experiencia ¿Qué programas o iniciativas de desarrollo profesional y capacitación se ofrecen a los empleados en el sistema de salud del Rímac?

Bueno con respecto a las capacitaciones, sí nos programan cursos profesionales, ¿no? De acorde a nuestra carrera nos hacen cursos de actualizaciones y se dan para todo el equipo de salud general.

6. Desde su experiencia ¿Cómo se promueve la participación de los empleados en estos programas?

Desde mi experiencia, ¿cómo se promueven? más que promover es como que es una obligación, ¿no? Ellos lo indican como una obligación que tienes una fecha límite para hacer el curso virtual o para acudir a los cursos es bajo tu responsabilidad. Así no estés dentro de tu horario de trabajo, tienes que acudir más, que promocionarlo es como una imposición.

7. Desde su percepción ¿Cómo se realización los procesos de evaluación a los empleados en los programas de desarrollo profesional?

Con respecto a la evaluación del desarrollo profesional, yo creo que no, no se aplica tanto más que todo es cuando tú llevas el curso una capacitación, son las evaluaciones de este. Escritas pre y post capacitaciones, pero después en el ámbito laboral son mediante auditorías, supongo que vienen y te revisan tu ambiente como esta o en la unidad mixta orando si estás cumpliendo como con las atenciones y esto, pero después que yo haya notado que haya un sistema que no se evalúe. Hola, mejoras continuas, no le no lo he percibido.

8. Desde su apreciación ¿Qué beneficios ha observado usted en términos de desarrollo profesional y rendimiento laboral de los empleados que participan en estas capacitaciones?

¿Qué beneficios ha observado usted en términos de desarrollo profesional y rendimiento laboral de los empleados que participan en las capacitaciones? Bueno, el beneficio sí lógicamente es muy alto, muy grande para uno como profesional, ya que la gran mayoría de estos cursos son actualizaciones a lo que nosotros ya sabemos no y la salud es algo muy cambiante. Constante y que quiere actualizándonos hay que estar esté acorde a los procedimientos como van cambiando, mejorando entonces los beneficios para mí, desde mi punto de vista, si son altos que me ha generado nuevos conocimientos, mantenerme actualizado y muy aparte de eso, las constancias que se te entrega de tu curso. ¿De tus puntajes, como lograste, Cómo pasaste?

## **GUIA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD**

### **Apreciaciones de los trabajadores de un sistema de salud del Rímac sobre la implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023**

**I. OBJETIVO:** Analizar apreciación de la Ley del Servicio Civil en la gestión del talento humano en un sistema de salud del Rímac en 2023.

**Datos Informativos:**

**Fecha:** 13-11-2023

**Nombre del Entrevistado:** Anónimo

**Profesión:** Doctor

**Condición Laboral:** CAS

**II. Información respecto al tema de estudio**

Implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023

1. ¿Cuál es su apreciación sobre los procedimientos y normativas sobre la ley N°30057 establecidas que se aplican en el sistema de salud del Rímac?

Sobre los procedimientos y normativas. Ley 30057. Mi apreciación sobre procedimientos y normativas, en mi opinión. La implementación de los procedimientos y normativas establecidas por la ley 30057. En el sistema metropolitano de la solidaridad de Rímac demuestra un compromiso con la transparencia y la equidad en el ámbito laboral, la existencia de políticas claras es fundamental para el buen funcionamiento. De la organización y el bienestar de los empleados.

2. Desde su experiencia ¿Cómo se comunican y difunden estas normativas a los empleados?

Comunicación y difusión. Desde mi experiencia, la comunicación y difusión de estas normativas se llevan a cabo a través de canales formales. Como manuales internos, sesiones de capacitación y reuniones informativas. La organización valora la transparencia y busca garantizar que los empleados estén bien informados sobre sus derechos y responsabilidades.

3. ¿Cuál es su percepción sobre el nivel de cumplimiento de estos procedimientos y normativas en la organización?

Percepción sobre el nivel de cumplimiento. En general, la percepción sobre el nivel de cumplimiento de estos procedimientos y normativas en la organización es positiva. Se implementan mecanismos de seguimiento y evaluación para asegurar que las políticas se apliquen de manera consistente. Aunque siempre hay oportunidades para mejorar y adaptarse a cambios legislativos.

4. Desde su experiencia ¿Cuáles son los principales desafíos o dificultades que enfrenta la organización en relación con el cumplimiento de estas normativas?

Desafíos y dificultades. Desde mi experiencia, algunos de los principales desafíos que enfrenta la organización en relación con el cumplimiento de estas normas incluyen la adaptación continua a cambios legales. La concienciación constante de los empleados y la necesidad de asegurar que los procedimientos sean comprensibles y aplicables en la práctica diaria.

5. Desde su experiencia ¿Qué programas o iniciativas de desarrollo profesional y capacitación se ofrecen a los empleados en el sistema de salud del Rímac?

Entrevistas sobre desarrollo profesional y capacitación. Programas, iniciativas en el sistema metropolitano de la solidaridad de rimas. Se ofrecen diversos programas de desarrollo profesional y capacitación. Estos abarcan áreas claves para mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados. Como cursos básicos especializados, talleres prácticos y programas de. Mentoría.

6. Desde su experiencia ¿Cómo se promueve la participación de los empleados en estos programas?

Promoción de la participación. La participación de los empleados en estos programas se promueve mediante una comunicación proactiva sobre la disponibilidad de oportunidades de desarrollo, resaltando la relevancia de las capacitaciones para el crecimiento profesional individual y enfatizando el compromiso de la organización con el aprendizaje continuo.

7. Desde su percepción ¿Cómo se realización los procesos de evaluación a los empleados en los programas de desarrollo profesional?

Proceso de evaluación. En mi percepción, los procesos de evaluación a los empleados en los programas de desarrollo profesional. Son transparentes y basados en criterios claros. Se llevan a cabo evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejoría y proporcionar retroalimentación constructiva que facilita el crecimiento profesional.

8. Desde su apreciación ¿Qué beneficios ha observado usted en términos de desarrollo profesional y rendimiento laboral de los empleados que participan en estas capacitaciones?

Desde mi apreciación, los empleados que participan en estos programas de desarrollo profesional muestran un notorio avance en sus habilidades y conocimientos, lo que se traduce en un rendimiento laboral mejorado. Además, se observa una mayor satisfacción laboral y retención de empleados, contribuyendo así al éxito general de la organización.

## **GUIA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD**

### **Apreciaciones de los trabajadores de un sistema de salud del Rímac sobre la implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023**

**I. OBJETIVO:** Analizar apreciación de la Ley del Servicio Civil en la gestión del talento humano en un sistema de salud del Rímac en 2023.

**Datos Informativos:**

**Fecha:** 13-11-2023

**Nombre del Entrevistado:** Anónimo

**Profesión:** Chofer

**Condición Laboral:** CAS

**II. Información respecto al tema de estudio**

Implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023

1. ¿Cuál es su apreciación sobre los procedimientos y normativas sobre la ley N°30057 establecidas que se aplican en el sistema de salud del Rímac?

En cuanto al estudio de apreciación de los trabajadores del sistema de salud del Rímac sobre su implementación de la Ley 30057 Lima 2023. Tengo que decir lo siguiente. ¿La primera pregunta dice, cuál es su apreciación sobre los procedimientos y normativas sobre la ley número 30057 establecidas, que se aplica, que se aplican en el sistema metropolitano de Solidaridad del Rímac? La respuesta es que, en mi opinión, la implementación de los procedimientos y normativos establecidos por la ley 30057 en el sistema metropolitano de la solidaridad de Rímac demuestra un compromiso con la transparencia y la equidad en el ámbito laboral. La existencia de políticas claras es fundamental para el buen funcionamiento de la organización y el bienestar de los empleados.

2. Desde su experiencia ¿Cómo se comunican y difunden estas normativas a los empleados?

La pregunta 2 dice desde su experiencia, ¿cómo se comunican y difunden estas normativas a los empleados? Desde mi experiencia, la comunicación y difusión se lleva a cabo a través de canales formales como manuales internos, sesiones de capacitación, redes informáticas.



La organización valora. La transparencia y busca garantizar que los empleados estén bien informados sobre su derecho irresponsabilidad.

3. ¿Cuál es su percepción sobre el nivel de cumplimiento de estos procedimientos y normativas en la organización?

En cuanto la pregunta 3, ¿cuál es su percepción sobre el nivel de cumplimiento de estos procedimientos y normativas en la organización? En general, la percepción sobre el nivel de cumplimiento de estos procedimientos y normativas en la organización es positiva. Se implementan mecanismos de seguimiento y evaluación para asegurar que las políticas se apliquen de manera consistente. Aunque siempre hay oportunidades para mejorar y adaptarse a cambios legislativos

4. Desde su experiencia ¿Cuáles son los principales desafíos o dificultades que enfrenta la organización en relación con el cumplimiento de estas normativas?

En cuanto a la pregunta cuatro desde su experiencia, ¿cuáles son los principales desafíos o dificultades que enfrenta la organización en relación con el cumplimiento de esta norma? Bueno, desde mi experiencia, algunos de los principales desafíos que enfrenta la reutilización en relación con el cumplimiento de estas normas incluyen la adaptación continua a cambio legal, la concientización constante de los empleados y la necesidad de asegurar que los procedimientos sean comprensibles aplicables en la práctica diaria.

5. Desde su experiencia ¿Qué programas o iniciativas de desarrollo profesional y capacitación se ofrecen a los empleados en el sistema de salud del Rímac?

En cuanto a la pregunta 5 dice desde su experiencia, qué programas o iniciativas de desarrollo profesional y capacitación se ofrecen a los empleados en el sistema metropolitano de la solidaridad del Rima en el sistema metropolitano de la seguridad del Rima se ofrecen diversos programas de desarrollo profesional y capacitación. Éstos abarcan áreas claves para mejorar las habilidades y conocimiento de los empleados. Como cursos especializados, talleres prácticos y programas de Mentoría.

6. Desde su experiencia ¿Cómo se promueve la participación de los empleados en estos programas?

Pregunta 6 desde su experiencia, ¿cómo se promueve la participación de los empleados en estos programas? La participación de los empleados en estos programas se promueve mediante una comunicación proactiva sobre la disponibilidad de oportunidad de desarrollo, resaltando la relevancia de las características para el crecimiento profesional individual y enfatizando el compromiso de la universidad con el aprendizaje. Contigo.

7. Desde su percepción ¿Cómo se realización los procesos de evaluación a los empleados en los programas de desarrollo profesional?

Pregunta 7 desde su percepción. ¿Cómo se realiza, cómo se realizaría los procesos de evaluación a los empleados en los programas de desarrollo profesional? En mi percepción, los procesos de evaluación a los empleados en los programas de desarrollo profesional son transparentes, basados en criterios claros, se llevan a cabo evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora y proporcionar retroalimentación constructiva que facilite el crecimiento profesional.

8. Desde su apreciación ¿Qué beneficios ha observado usted en términos de desarrollo profesional y rendimiento laboral de los empleados que participan en estas capacitaciones?

En cuanto la pregunta 8, dice desde su apreciación, ¿qué beneficios ha observado usted en términos de desarrollo profesional y rendimiento laboral de los empleados que participan en esta capacitación? Desde mi impresión, los empleados que participan en este programa de desarrollo profesional muestran un notorio avance en sus habilidades y conocimientos, lo que se traduce en un rendimiento laboral mejor. Además, se observa una mayor satisfacción laboral y retención de empleados, contribuyendo así al éxito general de la organización.

## **GUIA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD**

### **Apreciaciones de los trabajadores de un sistema de salud del Rímac sobre la implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023**

**I. OBJETIVO:** Analizar apreciación de la Ley del Servicio Civil en la gestión del talento humano en un sistema de salud del Rímac en 2023.

**Datos Informativos:**

**Fecha:** 17-11-2023

**Nombre del Entrevistado:** Anónimo

**Profesión:** Doctor

**Condición Laboral:** CAS

**II. Información respecto al tema de estudio**

Implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023

1. ¿Cuál es su apreciación sobre los procedimientos y normativas sobre la ley N°30057 establecidas que se aplican en el sistema de salud del Rímac?

Sobre los procedimientos y normativas, se percibe que en el Sistema Metropolitano de La Solidaridad de Rímac, estas medidas aplican de manera selectiva, principalmente para los servidores civiles de carrera y actividades complementarias. Especialmente notorio en temas como capacitaciones, promociones y ocasionalmente en nuevas incorporaciones

2. Desde su experiencia ¿Cómo se comunican y difunden estas normativas a los empleados?

En cuanto a la difusión de las normativas, parece que se activa más como respuesta a problemas o eventos puntuales, sirviendo más como un recordatorio o advertencia en momentos específicos en el Sistema Metropolitano de La Solidaridad de Rímac.

3. ¿Cuál es su percepción sobre el nivel de cumplimiento de estos procedimientos y normativas en la organización?

La percepción general sobre el cumplimiento de estas normativas tiende a ser parcial. Desde incorporaciones hasta promociones y sanciones,

existe un enfoque irregular que presenta desafíos en la coherencia de la aplicación de políticas.

4. Desde su experiencia ¿Cuáles son los principales desafíos o dificultades que enfrenta la organización en relación con el cumplimiento de estas normativas?

Los desafíos centrales se relacionan con el control del cumplimiento de las normativas. En el día a día del Sistema Metropolitano de La Solidaridad de Rímac, se observa que este control es más bien esporádico y carece de continuidad, lo que dificulta asegurar una aplicación uniforme.

5. Desde su experiencia ¿Qué programas o iniciativas de desarrollo profesional y capacitación se ofrecen a los empleados en el sistema de salud del Rímac?

En términos de programas e iniciativas de desarrollo profesional, no se percibe un plan establecido. Las capacitaciones parecen surgir solo cuando hay una necesidad urgente en lugar de seguir un enfoque más planificado y proactivo.

6. Desde su experiencia ¿Cómo se promueve la participación de los empleados en estos programas?

La promoción de la participación se ve restringida tanto en medios como en tiempo. Esto conduce a una baja asistencia por parte de los empleados, quienes se ven limitados por recursos o restricciones de tiempo en el Sistema Metropolitano de La Solidaridad de Rímac.

7. Desde su percepción ¿Cómo se realización los procesos de evaluación a los empleados en los programas de desarrollo profesional?

Dada la falta de programas de capacitación, las evaluaciones parecen ser insuficientes y no logran abordar las necesidades reales de la institución. Esto podría afectar la efectividad de los procesos de desarrollo profesional.

8. Desde su apreciación ¿Qué beneficios ha observado usted en términos de desarrollo profesional y rendimiento laboral de los empleados que participan en estas capacitaciones?

En cuanto a beneficios, se observa una mejora en las habilidades y conocimientos, pero estos beneficios parecen dirigirse principalmente a un grupo selecto de trabajadores, especialmente aquellos cercanos al entorno de funcionarios o directivos. Esto podría generar desigualdades en el desarrollo profesional entre los empleados.

## **GUIA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD**

### **Apreciaciones de los trabajadores de un sistema de salud del Rímac sobre la implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023**

**I. OBJETIVO:** Analizar apreciación de la Ley del Servicio Civil en la gestión del talento humano en un sistema de salud del Rímac en 2023.

**Datos Informativos:**

**Fecha:** 18-11-2023

**Nombre del Entrevistado:** Anónimo

**Profesión:** Doctor

**Condición Laboral:** CAS

**II. Información respecto al tema de estudio**

Implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023

1. ¿Cuál es su apreciación sobre los procedimientos y normativas sobre la ley N°30057 establecidas que se aplican en el sistema de salud del Rímac?

Al analizar los procedimientos y normativas en el Sistema Metropolitano de La Solidaridad de Rímac, se observa una aplicación que se concentra de manera específica en los servidores civiles de carrera y actividades complementarias, con un énfasis especial en aspectos como capacitaciones, promociones y, ocasionalmente, en nuevas incorporaciones.

2. Desde su experiencia ¿Cómo se comunican y difunden estas normativas a los empleados?

En relación con la difusión de las normativas, se evidencia que esta ocurre más notoriamente como respuesta a problemas o eventos específicos, funcionando como un recordatorio o advertencia en el Sistema Metropolitano de La Solidaridad de Rímac.

3. ¿Cuál es su percepción sobre el nivel de cumplimiento de estos procedimientos y normativas en la organización?

Desde una perspectiva médica, la percepción sobre el cumplimiento de estas normativas se asemeja a un cuadro clínico parcial. Hay una

irregularidad evidente desde las incorporaciones hasta las promociones y las sanciones, lo que presenta desafíos en la coherencia de la aplicación de políticas.

4. Desde su experiencia ¿Cuáles son los principales desafíos o dificultades que enfrenta la organización en relación con el cumplimiento de estas normativas?

Los desafíos clave podrían compararse con la falta de continuidad en el control del cumplimiento de las normativas en el Sistema Metropolitano de La Solidaridad de Rímac. Este control, más esporádico que constante, representa un síntoma que dificulta garantizar la aplicación uniforme de las políticas.

5. Desde su experiencia ¿Qué programas o iniciativas de desarrollo profesional y capacitación se ofrecen a los empleados en el sistema de salud del Rímac?

En términos de programas e iniciativas de desarrollo profesional, podría considerarse que la falta de un plan establecido es similar a un diagnóstico de carencia de estrategia. Las capacitaciones parecen responder a necesidades urgentes más que a una planificación anticipada.

6. Desde su experiencia ¿Cómo se promueve la participación de los empleados en estos programas?

La promoción de la participación podría compararse con la limitación de recursos en el ámbito médico. Esta limitación, ya sea en medios o tiempo, conduce a una baja asistencia, reflejando una suerte de restricción en los recursos disponibles.

7. Desde su percepción ¿Cómo se realización los procesos de evaluación a los empleados en los programas de desarrollo profesional?

Desde mi perspectiva, la falta de programas de capacitación podría ser equiparable a la insuficiencia de tratamientos específicos. Las evaluaciones que no abordan las necesidades reales podrían compararse a diagnósticos incompletos que no consideran todas las variables pertinentes.

8. Desde su apreciación ¿Qué beneficios ha observado usted en términos de desarrollo profesional y rendimiento laboral de los empleados que participan en estas capacitaciones?

En cuanto a beneficios, la mejora en habilidades y conocimientos, centrada principalmente en un grupo selecto de trabajadores, podría considerarse como un tipo de tratamiento que se aplica solo a casos específicos, dejando a otros sin recibir los beneficios potenciales.



## **GUIA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD**

### **Apreciaciones de los trabajadores de un sistema de salud del Rímac sobre la implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023**

**I. OBJETIVO:** Analizar apreciación de la Ley del Servicio Civil en la gestión del talento humano en un sistema de salud del Rímac en 2023.

**Datos Informativos:**

**Fecha:** 20-11-2023

**Nombre del Entrevistado:** Anónimo

**Profesión:** Doctor

**Condición Laboral:** CAS

**II. Información respecto al tema de estudio**

Implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023

1. ¿Cuál es su apreciación sobre los procedimientos y normativas sobre la ley N°30057 establecidas que se aplican en el sistema de salud del Rímac?

Los procedimientos y normativas se aplican sólo en parte principalmente a los servidores civiles de carrera y de actividades complementarias y en especial lo que es capacitaciones, promociones y en ocasiones a incorporaciones nuevas.

2. Desde su experiencia ¿Cómo se comunican y difunden estas normativas a los empleados?

Las normativas en general se difunden al aparecer algún problema o evento como recordatorio y/o advertencia.

3. ¿Cuál es su percepción sobre el nivel de cumplimiento de estos procedimientos y normativas en la organización?

Como en el punto 1, el cumplimiento es parcial. Tanto en las incorporaciones, promociones y sanciones.

4. Desde su experiencia ¿Cuáles son los principales desafíos o dificultades que enfrenta la organización en relación con el cumplimiento de estas normativas?

Las principales dificultades se centran en el control del cumplimiento de las normativas. No existe continuidad en dicho control. Sólo en forma esporádica.

5. Desde su experiencia ¿Qué programas o iniciativas de desarrollo profesional y capacitación se ofrecen a los empleados en el sistema de salud del Rímac?

Como antes, en lo que es promoción y capacitación no existe un programa planificado de capacitación. Si se realizan, es al aparecer una necesidad urgente.

6. Desde su experiencia ¿Cómo se promueve la participación de los empleados en estos programas?

Cuando existe, la promoción de la participación es limitada en medios y tiempo, lo que lleva a poca asistencia.

7. Desde su percepción ¿Cómo se realiza la evaluación a los empleados en los programas de desarrollo profesional?

Al ser escasos los programas de capacitación, las evaluaciones son insuficientes y no abarca las necesidades reales de la institución.

8. Desde su apreciación ¿Qué beneficios ha observado usted en términos de desarrollo profesional y rendimiento laboral de los empleados que participan en estas capacitaciones?

Los beneficios se centran en la mejora de las aptitudes y conocimientos solo en un grupo de trabajadores cercanos al entorno de funcionarios o directivos.

## **GUIA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD**

### **Apreciaciones de los trabajadores de un sistema de salud del Rímac sobre la implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023**

**I. OBJETIVO:** Analizar apreciación de la Ley del Servicio Civil en la gestión del talento humano en un sistema de salud del Rímac en 2023.

**Datos Informativos:**

**Fecha:** 21-11-2023

**Nombre del Entrevistado:** Anónimo

**Profesión:** Doctor - Gerencia

**Condición Laboral:** CAS

**II. Información respecto al tema de estudio**

Implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023

1. ¿Cuál es su apreciación sobre los procedimientos y normativas sobre la ley N°30057 establecidas que se aplican en el sistema de salud del Rímac?

En mi opinión, la implementación de los procedimientos normativos establecidos por la ley 30057 en el sistema metropolitano de la solidaridad de Rímac demuestra un compromiso con la transparencia y la equidad en el ámbito laboral. La existencia de políticas claras es fundamental para el buen funcionamiento de la organización y el bienestar de los empleados.

2. Desde su experiencia ¿Cómo se comunican y difunden estas normativas a los empleados?

Desde mi experiencia, la comunicación y difusión. De estas normativas se llevan a cabo a través de canales formales. Como manuales internos, sesiones de capacitación y reuniones informativas. La organización valora la transparencia y busca garantizar que los empleados estén bien informados sobre sus derechos y responsabilidades.

3. ¿Cuál es su percepción sobre el nivel de cumplimiento de estos procedimientos y normativas en la organización?

En general, la percepción sobre el nivel de cumplimiento de estos procedimientos y normativas en la organización. Es positiva e implementan mecanismos de seguimiento y evaluación para asegurar que las políticas se apliquen de manera consistente, aunque siempre hay oportunidades para mejorar y adaptarse a cambios legislativos.

4. Desde su experiencia ¿Cuáles son los principales desafíos o dificultades que enfrenta la organización en relación con el cumplimiento de estas normativas?

Desde mi experiencia, alguno de los principales desafíos que enfrentan la organización en relación con el cumplimiento. De estas normativas incluyen la adaptación continua a cambios legales. La concienciación constante de empleados y necesidad de asegurar que los procedimientos sean comprensibles y aplicables en la práctica diaria.

5. Desde su experiencia ¿Qué programas o iniciativas de desarrollo profesional y capacitación se ofrecen a los empleados en el sistema de salud del Rímac?

En el sistema metropolitano de la solidaridad de Rímac se ofrece diversos programas de desarrollo profesional capacitación. Estos acaban siendo clave para mejorar las habilidades y conocimiento de los empleados, como cursos especializados, talleres, prácticas y programas de mentoría.

6. Desde su experiencia ¿Cómo se promueve la participación de los empleados en estos programas?

La participación de los empleados en estos programas se promueve mediante una comunicación proactiva sobre la disponibilidad de oportunidades de desarrollo, resaltando la relevancia de las capacitaciones. Para el crecimiento profesional individual y enfatizando el compromiso de la organización con el aprendizaje contiguo.

7. Desde su percepción ¿Cómo se realización los procesos de evaluación a los empleados en los programas de desarrollo profesional?

En mi percepción, los procesos de evaluación a los empleados en los programas de desarrollo. Profesionales, son transparentes y basados en criterios claros, se llevan a cabo evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora y proporcionar retroalimentación constructiva que facilite el crecimiento profesional.

8. Desde su apreciación ¿Qué beneficios ha observado usted en términos de desarrollo profesional y rendimiento laboral de los empleados que participan en estas capacitaciones?

Hoy desde mi apreciación, los empleados que participan en estos programas de desarrollo profesional muestran un notorio avance en sus habilidades y conocimientos. Lo que se traduce en un rendimiento laboral mejorado. Además, se observa una mayor satisfacción laboral y retención de empleados, contribuyendo así al éxito general de la organización.

## GUIA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

### Apreciaciones de los trabajadores de un sistema de salud del Rímac sobre la implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023

I. **OBJETIVO:** Analizar apreciación de la Ley del Servicio Civil en la gestión del talento humano en un sistema de salud del Rímac en 2023.

**Datos Informativos:**

**Fecha:** 23-11-2023

**Nombre del Entrevistado:** Anónimo

**Profesión:** Doctor

**Condición Laboral:** CAS

### II. Información respecto al tema de estudio

Implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023

1. ¿Cuál es su apreciación sobre los procedimientos y normativas sobre la ley N°30057 establecidas que se aplican en el sistema de salud del Rímac?

En cuanto a la primera pregunta sobre la ley 357, me parece muy importante, ya que establece los derechos y deberes de los servidores públicos, regulación de capacitaciones y evaluaciones, compensaciones. ¿Y esto resulta muy importante para poder generar políticas claras que son esenciales para el funcionamiento adecuado de las organizaciones y bienestar, no? En este caso del hospital de la solidaridad.

2. Desde su experiencia ¿Cómo se comunican y difunden estas normativas a los empleados?

Hoy en cuanto a la comunicación y difusión de las normativas, de manera general se se transmiten a través de comunicados, tanto por por la vía escrita, no en en documentos físicos. ¿Publicados para todo el personal, así como a través de de grupos de WhatsApp, redes como redes informáticas en general, sesiones de capacitación que se dan regularmente cada semana cada 2 semanas, pero siempre están presentes, ¿no? Y esto asegura que haya transparencia en cuanto a la. En cuanto a la información que finalmente llega a cada uno de nosotros para poder sacar provecho, en este caso de de de esta ley.

3. ¿Cuál es su percepción sobre el nivel de cumplimiento de estos procedimientos y normativas en la organización?

En general, el cumplimiento de estos procedimientos y normativas tiene un balance positivo desde mi percepción regularmente se hacen seguimientos y evaluación. De control de las medidas que se toman tanto desde el punto de vista de asistencias llenados de. Historias clínicas de forma adecuada, control de los insumos, infraestructura, implementos y dispositivos que se utilizan durante las atenciones en los consultorios. Así como en general de la calidad de la atención, no regularmente sí se hace de forma. ¿Casi metódica, estos estos controles, lo cual finalmente devienen en un mejor, una mejor atención para el paciente, no?

4. Desde su experiencia ¿Cuáles son los principales desafíos o dificultades que enfrenta la organización en relación con el cumplimiento de estas normativas?

En relación a los principales desafíos y dificultades para el cumplimiento de las normativas. El. Como en todo, viene a ser el cambio no existen. De forma muy acelerada, cambios que se están presentando para registro de historias clínicas de cumplimiento de algún tipo de. ¿De de normativas, quizás inexistentes previamente, pero las cuales considero que no debemos adecuarnos porque ese bien en favor del bienestar al paciente, no? Generalmente estas incluyen la la adaptación continua a cambios legales, necesidad de asegurar los procedimientos. El de forma digital, ahora no a través de las historias clínicas. Y. Pero finalmente que son. Muy favorables para el un adecuado registro y seguimiento y atención finalmente de la práctica diaria. En la atención a nuestros pacientes.

5. Desde su experiencia ¿Qué programas o iniciativas de desarrollo profesional y capacitación se ofrecen a los empleados en el sistema de salud del Rímac?

Existen diferentes cursos especializados, talleres prácticos, programas de Mentoría. Tanto para los asociados como para los coordinadores médicos, no este capacitaciones de reanimación de primeros auxilios que hemos visto recientemente. Sí, sí, sí, siempre están presentes.

6. Desde su experiencia ¿Cómo se promueve la participación de los empleados en estos programas?

La promoción de estas en estos programas. Pasa normalmente por una comunicación proactiva sobre la disponibilidad de oportunidades de

desarrollo, resaltando la importancia de estas capacitaciones. Para nuestro crecimiento como profesionales y enfatizando el compromiso de vela hospital con el aprendizaje continuo de. De todos los asociados y personal en general.

7. Desde su percepción ¿Cómo se realización los procesos de evaluación a los empleados en los programas de desarrollo profesional?

Bueno, los. Los procesos de evaluación de estos programas. Generalmente se han desarrollado luego de la misma capacitación. Por ejemplo. Alguna capacitación reciente que se haya realizado en línea a través de de de Zoom, no este o de Google Meet. Desarrollada la capacitación, al final se se enviaba una una encuesta, una evaluación. Dónde cada participante colocaba sus respuestas y pues había una nota sobre lo que había podido comprender o aprender de la de la disertación. ¿En ese sentido, había una retroalimentación sobre lo lo que se había expuesto, ¿no?

8. Desde su apreciación ¿Qué beneficios ha observado usted en términos de desarrollo profesional y rendimiento laboral de los empleados que participan en estas capacitaciones?

Bueno, desde mi apreciación, los empleados que participan en estos programas demuestra un notorio avance en sus habilidades y conocimientos. No, obviamente van a tener una mejor base. Y ello se traduce en un rendimiento laboral mejorado. ¿También, EH? Diría que se observa una mayor satisfacción laboral. Por atención empleados y contribuyendo hacia el éxito general del hospital.



## GUIA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

### Apreciaciones de los trabajadores de un sistema de salud del Rímac sobre la implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023

I. **OBJETIVO:** Analizar apreciación de la Ley del Servicio Civil en la gestión del talento humano en un sistema de salud del Rímac en 2023.

**Datos Informativos:**

**Fecha:** 25-11-2023

**Nombre del Entrevistado:** Anónimo

**Profesión:** Chofer

**Condición Laboral:** CAS

### II. Información respecto al tema de estudio

Implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023

1. ¿Cuál es su apreciación sobre los procedimientos y normativas sobre la ley N°30057 establecidas que se aplican en el sistema de salud del Rímac?

Bueno, sí, desde mi punto de vista, yo creo que la implementación en esos procedimientos de la ley 30057, Aquí en la solidaridad del Rima, eso es crucial para mantener un entorno laboral que sea justo, pero, sin embargo, sí me doy cuenta si noto que hay disparidades en esta aplicación, más que todo con lo de las capacitaciones, porque con el tema de la transición al oír cual si hay un algún desafío que todavía en la actualidad se presenta.

2. Desde su experiencia ¿Cómo se comunican y difunden estas normativas a los empleados?

Hola, sí, bueno, según lo que yo he visto en mi experiencia, este sí existe una transmisión que va a los empleados y se hace más que todo a través de la parte virtual de las capacitaciones, sin embargo. Este, a pesar de que se hace el esfuerzo para que cubra todo, si yo pienso que no es del todo uniforme, tampoco porque hay empleados que no le no sé, no pueden prestarles atención a las sesiones. Entonces eso es como que sabe afectar la asimilación de la normativa y no llegar a todos los empleados.

3. ¿Cuál es su percepción sobre el nivel de cumplimiento de estos procedimientos y normativas en la organización?

Bueno, con respecto del nivel de la adhesión de los procedimientos, yo lo que te puedo decir sobre mi punto de vista es que, si me doy cuenta de que hay cierta ciertos desafíos con el tema de la implementación de la normativa, más que todo este diría que las demoras de la certificación y la falta de la falta de aplicación completa por el problema que te indicará en la respuesta anterior. Eso este diría que no permite que se alcance un potencial máximo.

4. Desde su experiencia ¿Cuáles son los principales desafíos o dificultades que enfrenta la organización en relación con el cumplimiento de estas normativas?

Como te mencionaba la respuesta desde la respuesta anterior, más que todos los retos que yo diría son con el tema de adaptación, porque no todo el mundo le gusta adaptarse a la virtualidad, también la consistencia, que a veces muchas veces o no existe una uno existe un control correcto y una falta de consistencia. También dificultades para llegar al público porque con una programación que se haga dentro de la jornada laboral, la gente se puede distraer o puede generar conflictos, y es como que no se aprovecha ni la jornada laboral ni el tema de la capacitación.

5. Desde su experiencia ¿Qué programas o iniciativas de desarrollo profesional y capacitación se ofrecen a los empleados en el sistema de salud del Rímac?

Sí, sí, aquí en el sistema de la solidaridad de Rímac sí se ofrecen según mi experiencia, si se ofrecen varios programas de desarrollo, también se ofrecen programas de capacitación y estos son programas variados que abarcan diversas áreas para lograr el mejoramiento de las habilidades en los empleados. Y esta, a su vez, también brindo oportunidades para el crecimiento tanto para el profesional como persona, pues que en los diferentes empleados la solidaridad.

6. Desde su experiencia ¿Cómo se promueve la participación de los empleados en estos programas?

Si bueno, la promoción casi siempre se realiza a través de la comunicación, una comunicación proactiva entre todo y entonces, pues

se resalta la importancia de las actividades para el desarrollo de los profesionales, pero lo que sí sería bueno es hacer ciertas mejoras con la manera en que se promociona, ya que hay empleado que más lo ven como una obligación que como una oportunidad valiosa para hacer para tener un mejor.

7. Desde su percepción ¿Cómo se realización los procesos de evaluación a los empleados en los programas de desarrollo profesional?

Si bueno, según lo que yo percibo, si los procesos de evaluación son transparentes, son basados en buenos criterios y son criterios claros para todos los empleados y también se hacen, o sea, con una buena, con una buena periodicidad, pero sí podría ser beneficioso este tratar de implementar una estructura de evaluación más continua a nivel de lo que es el ámbito laboral de todo el personal de acá, de la de la solidaridad.

8. Desde su apreciación ¿Qué beneficios ha observado usted en términos de desarrollo profesional y rendimiento laboral de los empleados que participan en estas capacitaciones?

Si, según mi perspectiva si hay beneficios, este porque se observa que hay mejora en las habilidades y conocimientos del personal, y eso a su vez se traduce en mejor rendimiento laboral de todo el personal y a la vez que tenemos un personal con mejor rendimiento laboral, vamos a tener o vamos a lograr un éxito general en todo lo que es la organización.

## **GUIA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD**

### **Apreciaciones de los trabajadores de un sistema de salud del Rímac sobre la implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023**

**I. OBJETIVO:** Analizar apreciación de la Ley del Servicio Civil en la gestión del talento humano en un sistema de salud del Rímac en 2023.

**Datos Informativos:**

**Fecha:** 26-11-2023

**Nombre del Entrevistado:** Anónimo

**Profesión:** Doctor

**Condición Laboral:** CAS

**II. Información respecto al tema de estudio**

Implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023

1. ¿Cuál es su apreciación sobre los procedimientos y normativas sobre la ley N°30057 establecidas que se aplican en el sistema de salud del Rímac?

Bueno, en cuanto a la implementación de los procedimientos y normativas de la ley 30057, bueno, se demuestra un compromiso con la transparencia y la. Equidad, no en el ámbito laboral. En la existencia de políticas claras., es fundamental para el buen funcionamiento de la organización y el bienestar de los empleados.

2. Desde su experiencia ¿Cómo se comunican y difunden estas normativas a los empleados?

Pero bueno, la comunicación y difusión de las normativas se llevan por los canales formales como manuales internos, capacitaciones y reuniones informativas. Eh... Bueno, la organización sí valora la transparencia y busca que los empleados estén bien informados sobre sus derechos y responsabilidades.

3. ¿Cuál es su percepción sobre el nivel de cumplimiento de estos procedimientos y normativas en la organización?

En general, la percepción sobre el nivel de cumplimiento de procedimientos y normativas es positiva. Sé que se implementará un

mecanismo de seguimiento y evaluación para asegurar que en esta política se apliquen de manera consistente, aunque siempre hay oportunidades de mejorar, ¿No? de mejorar y adaptarse a cambios de las leyes.

4. Desde su experiencia ¿Cuáles son los principales desafíos o dificultades que enfrenta la organización en relación con el cumplimiento de estas normativas?

Algunos de los principales desafíos que se enfrenta en relación al cumplimiento de estas normativas. incluyen la a la operación continua, los cambios de las leyes sobre todo y la concientización constante de los empleados y la necesidad de asegurar que los procedimientos sean comprensibles, y. aplicables diariamente.

5. Desde su experiencia ¿Qué programas o iniciativas de desarrollo profesional y capacitación se ofrecen a los empleados en el sistema de salud del Rímac?

Hoy en el sistema metropolitano de solidaridad del Rímac, ofrece varios programas de desarrollo profesional y capacitación que abarcan áreas claves para mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados, como cursos especializados, talleres prácticos y programas de Mentoría.

6. Desde su experiencia ¿Cómo se promueve la participación de los empleados en estos programas?

La participación de los empleados en estos programas se promueve mediante la comunicación proactiva sobre la disponibilidad de estos de estas oportunidades de desarrollo, resaltando la relevancia, la relevancia de las capacitaciones para el crecimiento profesional e individual y enfatizando el compromiso de la organización con el aprendizaje continuo.

7. Desde su percepción ¿Cómo se realización los procesos de evaluación a los empleados en los programas de desarrollo profesional?

En mi percepción o la evaluación de los empleados en los programas de desarrollo profesional son transparentes y basados en criterios, se llevan a cabo evaluaciones periódicas para identificar áreas en las que se puede mejorar y proporcionar retroalimentación constructiva que facilite el crecimiento profesional.

8. Desde su apreciación ¿Qué beneficios ha observado usted en términos de desarrollo profesional y rendimiento laboral de los empleados que participan en estas capacitaciones?

Desde mi apreciación, los beneficios los empleados que participan en estos programas de desarrollo profesional. muestra un notorio avance en sus habilidades y conocimientos, lo que se traduce en un rendimiento laboral mejorado. Además, se observa una mayor satisfacción laboral y retención de los empleados, contribuyendo así al éxito general de la organización.

## **GUIA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD**

### **Apreciaciones de los trabajadores de un sistema de salud del Rímac sobre la implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023**

**I. OBJETIVO:** Analizar apreciación de la Ley del Servicio Civil en la gestión del talento humano en un sistema de salud del Rímac en 2023.

**Datos Informativos:**

**Fecha:** 28-11-2023

**Nombre del Entrevistado:** Anónimo

**Profesión:** Doctor

**Condición Laboral:** CAS

**II. Información respecto al tema de estudio**

Implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023

1. ¿Cuál es su apreciación sobre los procedimientos y normativas sobre la ley N°30057 establecidas que se aplican en el sistema de salud del Rímac?

Desde mi punto de vista, la implementación de los procedimientos y regulaciones establecidas por la ley. Este 30057 en el sistema metropolitano de la solidaridad es crucial para mantener un entorno laboral transparente y justo. Sin embargo, noto que hay ciertas disparidades en la aplicación de esta normativa, especialmente en lo relacionado con las capacitaciones donde la transición a la virtual parece presentar ciertos desafíos.

2. Desde su experiencia ¿Cómo se comunican y difunden estas normativas a los empleados?

Según mi experiencia, la transmisión y difusión de las normativas a los empleados se lleva a cabo principalmente a través de capacitaciones virtuales, aunque se intenta llegar a todos, hay una percepción de que la participación no es uniforme y que algunos empleados pueden no prestar toda su atención a estas sesiones, creo que podría afectar la asimilación de las normativas.

3. ¿Cuál es su percepción sobre el nivel de cumplimiento de estos procedimientos y normativas en la organización?

Mi punto de vista sobre el nivel de adhesión, estos procedimientos y regulaciones en la organización es diverso, aunque se realizan capacitaciones, observó que la implementación de las normativas enfrenta ciertos desafíos, problemas como demoras en la certificación, la falta de una aplicación completa indica que la decisión no alcanza su potencial máximo.

4. Desde su experiencia ¿Cuáles son los principales desafíos o dificultades que enfrenta la organización en relación con el cumplimiento de estas normativas?

Desde mi experiencia, los retos que enfrenta la organización en relación con la implementación de estas normativas incluyen la adaptación. Hoy la falta de consistencia en el control y la dificultad para llegar de manera efectiva y público. Además, la programación de capacitaciones dentro de la jornada laboral puede generar conflictos y distracciones.

5. Desde su experiencia ¿Qué programas o iniciativas de desarrollo profesional y capacitación se ofrecen a los empleados en el sistema de salud del Rímac?

Según mi experiencia, se ofrecen programas de desarrollo profesional y capacitación diversificados en el sistema metropolitano de la solidaridad. Estos programas abarcan áreas claves para mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados, brindando oportunidades para el crecimiento tanto profesional como personal.

6. Desde su experiencia ¿Cómo se promueve la participación de los empleados en estos programas?

La promoción de la participación de los empleados en nuestros programas se realiza mediante una comunicación proactiva y la destacada barril relevancia de estas oportunidades para el desarrollo profesional. ¿Eh? No obstante, considero que podría haber una mejora en la promoción de que algunos empleados lo perciben como una obligación que como una oportunidad valiosa.

7. Desde su percepción ¿Cómo se realización los procesos de evaluación a los empleados en los programas de desarrollo profesional?

Según mi percepción, los procesos de evaluación, los empleados, los programas de desarrollo profesional son transparentes y basados en criterios claros, aunque se llevan a cabo evaluaciones periódicas, es



algo que podría ser beneficioso implementar un sistema más estructurado de evaluación continua en el ámbito laboral.

8. Desde su apreciación ¿Qué beneficios ha observado usted en términos de desarrollo profesional y rendimiento laboral de los empleados que participan en estas capacitaciones?

Desde mi perspectiva, los beneficios derivados de participar en estas capacitaciones son significativos, se observa una mejora palpable en las habilidades y conocimientos, lo que contribuye a un rendimiento laboral más eficiente y en última instancia, al éxito general de la organización.

## **GUIA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD**

### **Apreciaciones de los trabajadores de un sistema de salud del Rímac sobre la implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023**

**I. OBJETIVO:** Analizar apreciación de la Ley del Servicio Civil en la gestión del talento humano en un sistema de salud del Rímac en 2023.

**Datos Informativos:**

**Fecha:** 30-11-2023

**Nombre del Entrevistado:** Anónimo

**Profesión:** Doctor

**Condición Laboral:** CAS

**II. Información respecto al tema de estudio**

Implementación de la Ley N° 30057, Lima-2023

1. ¿Cuál es su apreciación sobre los procedimientos y normativas sobre la ley N°30057 establecidas que se aplican en el sistema de salud del Rímac?

Respecto a la apreciación de procedimientos y normativas sobre la Ley 30057 establecidas, se aplica el sistema metropolitano la solidaridad, mi apreciación es que los procedimientos y normativas sobre esta ley servir el reduda fundamentalmente en el nivel de competitividad entre los trabajadores de salud que laboran en la en el mismo sistema metropolitano.

2. Desde su experiencia ¿Cómo se comunican y difunden estas normativas a los empleados?

Desde mi experiencia se comunican y difundir estas normas a base de líneas verticales de normativas, normativas y procedimientos a implementar en base a lo que se llama MOF y ROF.

3. ¿Cuál es su percepción sobre el nivel de cumplimiento de estos procedimientos y normativas en la organización?

La percepción sobre el nivel de cumplimiento de estos procedimientos y normativas en la organización Eh, mi apreciación, es de que se están cumpliendo en forma orgánica y disciplinada. ¿Eh? La ley servir fundamentalmente tiene como función establecer el nivel de competitividad entre todos los que laboran en esa institución.

4. Desde su experiencia ¿Cuáles son los principales desafíos o dificultades que enfrenta la organización en relación con el cumplimiento de estas normativas?

Desde mi experiencia, los principales desafíos en la organización con respecto a esta normativa es que se debe realizar capacitación permanente de tal forma que la ley servir sea de conocimiento completo de todo el personal que labora en salud.

5. Desde su experiencia ¿Qué programas o iniciativas de desarrollo profesional y capacitación se ofrecen a los empleados en el sistema de salud del Rímac?

En cuanto a la a los programas o iniciativas de desarrollo profesional y capacitación que se ofrecen, estos deben ser en forma permanente, de tal forma de que haya una uniformidad de criterios y que las las funciones de salud especializado y de medicina general se realicen en no com en compartimentos como islas, sino que haya una relación con cadena de una central con todas las especialidades.

6. Desde su experiencia ¿Cómo se promueve la participación de los empleados en estos programas?

Se promueve fundamentalmente y como decía anteriormente, por el nivel de competitividad que debería entre todos ellos. Porque la ley servir tiene como una visión fundamental, es que todos trabajen uniformemente, y como una una visión, fundamentalmente el nivel de competitividad de todos los trabajadores, de tal forma de que vayan

decantando quienes tienen debilidades en la aplicación en su trabajo, ¿no?

7. Desde su percepción ¿Cómo se realizan los procesos de evaluación a los empleados en los programas de desarrollo profesional?

De mi percepción ¿Cómo se realizan los procesos de evaluación a los empleados? Debería de ser una evaluación permanente. Previa capacitación de estipula en los niveles asistenciales y también de administrativos.

8. Desde su apreciación ¿Qué beneficios ha observado usted en términos de desarrollo profesional y rendimiento laboral de los empleados que participan en estas capacitaciones?

Esos, este establece con el tiempo de tal forma de que de que equipo de salud trabaje multidisciplinario que labora en la institución, debería ejecutar acciones fundamentalmente de de relación de la relación de transferencias y interconsultas con los profesionales y especialistas que laboran en la institución.

Figura N° 05:

Evidencia Atlas TI 9

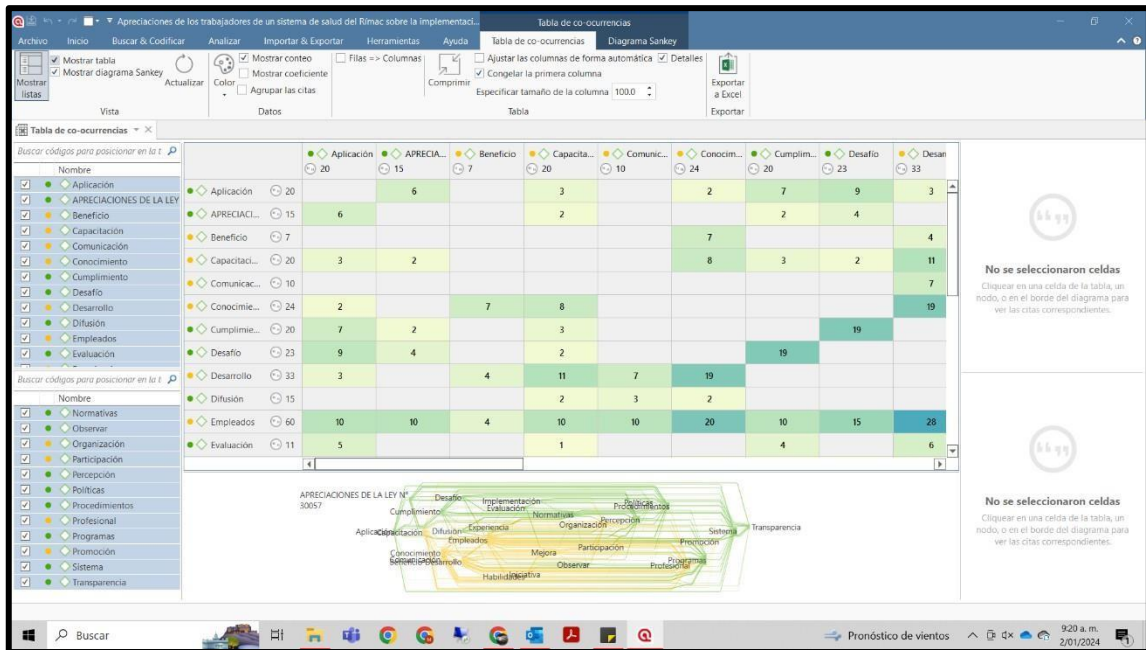


Figura N° 06:

Evidencia Atlas TI 23

