



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

“Selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogado

AUTOR:

Ccoyllar Quispe, Fortunato Juvencio (ORCID: 0000-0003-4136-1710)

ASESOR:

Mg. Aceto, Luca (ORCID: 0000-0001-8554-6907)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma Laboral: Flexibilidad laboral y reforma procesal laboral, negociación colectiva e inspección de trabajo y sistemas previsionales

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi amada esposa y a mis queridos hijos,
por su incondicional y permanente apoyo a
este trascendental paso de mi vida
académica.

Agradecimiento

A Dios, a la Universidad Cesar Vallejo y al asesor por su enseñanza, por su capacidad de comprensión y tolerancia en el logro de mis metas.

Índice de contenidos

Caratula	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCION	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de Investigación	11
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	11
3.3. Escenario de estudio	12
3.4. Participantes.....	13
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.6. Procedimiento	14
3.7. Rigor Científico.....	14
3.8. Método de análisis de datos	14
3.9. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	16
V. CONCLUSIONES.....	34
VI. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de categorización	12
Tabla 2. Lista de entrevistados – Abogados.....	13
Tabla 3. Validación de instrumentos – Guía de entrevista.....	14

RESUMEN

La presente investigación denominada “Selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021”; ha tenido como objetivo determinar de qué manera, la selección de personal se relaciona con la calidad de atención a pacientes con el tratamiento del coronavirus.

La metodología que se ha utilizado en el estudio fue de enfoque cualitativo de tipo básico y el diseño de indagación, se aplicó la teoría fundamentada, donde las categorías y los resultados fueron analizados y dilucidados, asimismo la herramienta que se ha utilizado ha sido la guía de entrevista, compuesto de cuestionarios dirigidos a especialista entrevistados, entre las técnicas se ha acudido a la guía de análisis documental.

Los resultados demostraron la relación que existe entre la selección de personal con la calidad de atención a pacientes con el tratamiento del coronavirus, se identificó la evaluación de personal se relaciona con la eficiencia y se analizó la contratación de personal comprobando que influye en la productividad de servicio de atención a pacientes.

Palabras clave: Selección de personal, calidad de atención, eficiencia.

ABSTRACT

The present investigation called “Selection of personnel and quality of attention to patients with the treatment of COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021”; has aimed to determine how the selection of personnel is related to the quality of care for patients with the treatment of the coronavirus.

The methodology that has been used in the study was of a qualitative approach of a basic type and the inquiry design, the grounded theory was applied, where the categories and the results were analyzed and elucidated, also the tool that has been used has been the guide of interview, composed of questionnaires addressed to interviewed specialists, among the techniques, the document analysis guide has been used.

The results demonstrated the relationship that exists between the selection of personnel with the quality of care for patients with coronavirus treatment, the evaluation of personnel is related to efficiency and the hiring of personnel was analyzed, verifying that it influences the productivity of patient care service.

Keywords: Personnel selection, quality of care, efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

La Realidad Problemática, la selección de personal para cubrir el déficit de personal asistencial en los diferentes establecimientos de salud se cumplió tomando en cuenta los criterios técnicos y legales que se relacionan con el perfil y competitividades de los aspirantes a las diferentes plazas.

la Organización Mundial de la Salud-OMS, el mes de marzo del año 2020 declaró como pandemia al Coronavirus COVID-19 por la expansión acelerada aproximadamente en más de 100 países a nivel mundial; esta crisis desenfrenada ha producido un receso en la economía ocasionando repercusiones financieras, provocando un impacto económico, asimismo despidos masivos a los trabajadores que dan sostenimiento a la economía de los países, se queden sin trabajos.

El año 2020, el gobierno declaró en el Perú el Estado de Emergencia Sanitaria por un periodo de 90 días, dictando normas para prevenir y controlar el coronavirus COVID-19, a medida que venía avanzando esta pandemia a pasos agigantados, la atención en los hospitales, centros de salud y EsSalud, a nivel nacional estaban colmados de pacientes, carecían de personal asistencial en salud en los diferentes centros asistenciales. (Decreto Supremo N° 008, 2020).

El 14 de enero de 2021 se promulgó el Decreto de Urgencia N° 002 (2021) donde anunció medidas, con la finalidad de afrontar al coronavirus en los diferentes establecimientos de salud dentro de la Emergencia Sanitaria, en la cual autorizan a las unidades que se encuentran encargadas de ejecución del presupuesto del sector salud y gobiernos regionales, autorizando la selección y la contratación de recursos humanos de acuerdo al régimen Contratación Administrativa de Servicios CAS (Decreto Legislativo N° 1057, 2008), con la finalidad de afrontar la propagación del COVID-19.

Asimismo, el mes de enero del 2021 se instauró medidas excepcionales para fortificar la atención sanitaria en Estado de Emergencia por el coronavirus,

autorizando presupuesto por medio del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo a favor de EsSalud, para implementar la contratación de personal de salud bajo el régimen CAS-Decreto Legislativo N° 1057, para afrontar a la pandemia del coronavirus que está avanzando el contagio en el Perú. (Decreto de Urgencia N° 004, 2021)

La investigación se ha desarrollado tomando como referencia al Hospital Almenara de EsSalud, el mismo que se desconoce la correlación que existe entre la selección de personal con la calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, lo que nos permite determinar, cómo Problema General: ¿De qué manera la selección de personal se relaciona con la calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021?; asimismo mencionamos que el primer problema específico fue: ¿De qué manera la evaluación de personal se relaciona con la eficiencia de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021?; como segundo problema específico fue: ¿De qué manera la contratación de personal influye en la productividad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021?.

Dentro de la justificación de la Investigación, a través de esta investigación se identificaron los beneficios que proporciona un adecuado proceso de selección de personal de acuerdo a los establecidos en el Decreto de Urgencia N° 004-2021, que autoriza excepcionalmente al Seguro Social de Salud para la contratación de personal bajo la modalidad de Contratación Administrativa de Servicios, para incrementar y mejorar la calidad de atención a los pacientes. Asimismo, las formas y métodos utilizados podrían conducir a identificar herramientas de trabajo de selección de personal y aplicación de estrategias que contribuyan al éxito de la gestión.

Respecto al Objetivo General estuvo: Determinar de qué manera, la selección de personal se relaciona con la calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021; los objetivos específicos fueron: Primero. Identificar de qué manera la evaluación de personal

se relaciona con eficiencia de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021. Segundo. Analizar qué manera la contratación del personal influye en la productividad de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021.

Finalmente podemos pretender dar respuesta al supuesto jurídico general fue: Las formas de selección de personal tienen relación significativa con la calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021, luego pasamos a dar respuesta al primer supuesto jurídico específico consistió en; La evaluación de personal, se relación positivamente con la eficiencia en la atención a pacientes con el tratamiento COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021; y por último tratamos dar respuesta al segundo supuesto jurídico específico fue; La contratación del personal influye directamente en la productividad con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el proceso de indagación se procedió a utilizar referencias, tanto nacionales como internacionales para desarrollar, dar sustento y consistencia a la presente investigación, entre los antecedentes nacionales se muestran a continuación:

Asimismo, Sullca (2021) en su Tesis “Proceso de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de la Victoria, 2018”, en su tesis para obtener el título, en la Universidad Señor de Sipan concluyó que, en la Municipalidad no es eficiente el desempeño porque los servidores no pueden cumplir sus funciones, ya que postularon a una determinada área y no cumplieron con la asignación respectiva. Asimismo, Salinas & Malpartida (2020) en su revista “Evolución del proceso de reclutamiento de personal en las empresas latinoamericanas”, concluyen que, hay variedad de modelos que las organizaciones deben de recurrir con la finalidad de mejorar sus técnicas de selección de personal, la actualización asimismo el uso de la tecnología es primordial para conseguir talento humano que puedan brindar calidad de servicio. Por otro lado, Portuondo (2018) en su Tesis “Selección de Personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre – 2018”, tesis para obtener Maestría en la Universidad César Vallejo. La exploración tenía la finalidad de demostrar la correlación que constituye la selección de personal con el rendimiento laboral de los servidores, posteriormente concluyendo, que hay concordancia entre la selección de personal y el rendimiento de los trabajadores de la institución, asimismo manifiesta, la importancia del proceso de evaluación en el resultado de las actividades laborales, para la contratación de servidores aptos con un nivel alto de conocimiento del puesto.

Según, Chacaltana (2015) en su Tesis “*Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP*”. para obtener Maestría en la Universidad Privada Norbert Wiener. Concluyéndose, que existe un grado de relación importante entre estas dos

variables y mejorando la Gestión de Recursos Humanos se logrará el bienestar tanto del personal de salud, consiguientemente la de los pacientes.

A nivel internacional, se presentó los siguientes antecedentes: Conforme, Aguilera et al. (2019), en su artículo “Reclutamiento y selección por competencias: Empresas familiares del Estado de Coahuila México”, se refieren a los resultados del análisis mostraron que el método de dirección de recursos humanos establecido por competencias ayuda en la ejecución de selección de personal, de tal forma que las capacidades laborales sellan en la organización actual una visión con calidad amplia marcada por trabajos que lleva al éxito a las empresas. Por otro lado, Armijos et al. (2019) en su artículo “Gestión de administración de los Recursos Humanos. Universidad Técnica de Machala. Ecuador”, los autores plantearon con la finalidad de investigar y analizar la selección de recursos humanos en las organizaciones, que se realizan, posterior al análisis de la literatura seleccionada se llegaron a la conclusión que los recursos humanos representan el capital activo de importancia en las organizaciones; la selección de los recursos humanos no solamente consiste en la clasificación y contratación de trabajadores, además se incluyen las políticas empresariales.

Asimismo, Turizo & Ruiz (2020) en su trabajo monográfico *“Análisis del clima organizacional en la prestación de servicios de salud y cómo influye en la calidad de la atención”*, en la Universidad Santiago de Cali. Tuvo como objetivo describir el suceso y el comportamiento del ambiente de trabajo en la calidad de atención en las diferentes áreas de atención de salud, desarrollando la metodología no experimental, de una perspectiva cualitativa, de tipo narrativo, concluyeron que en la medida en que se favorezcan espacios que generan un mejor servicio laboral, la satisfacción será superior y habrá mayor calidad de atención por parte del personal de salud, asimismo el usuario saldrá beneficiado. El estudio aporta conocimientos y calidad de atención al paciente. Ahmed & Hasanin (2018) en su artículo *“The Effect of Conflict Management Program on Quality of Patient Care”*, concluyen que estadísticamente se ha observado relación altamente significativa entre la puntuación total de gestión de conflictos con la calidad de cuidado al

paciente, asimismo entre la calidad de servicio en el cuidado al paciente y características personales de pacientes estudiados hubo correlación significativa.

Así también, Mishra et al. (2020) en su artículo. *“Multi-criteria IT personnel selectio on intuitionistic fuzzy information”* indican que el reto a nivel mundial y el desarrollo acelerado de las conocimientos de información exigen a las empresas a estar actualizado constantemente, por lo tanto, las organizaciones requieren personal competitivo, proactivos con pensamientos creativos y que solucione con las respuestas rápidas, concluyen que, la selección de personal es de vital importancia en la disciplina y desempeña una misión importante en logro del éxito en cualquier empresa industrial y en empresas que se dedica a actividades comerciales, se convierte muy importante al momento de elegir a la persona adecuada para trabajos profesionales. En tanto Aiken et al. (2017) en su artículo *“Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study”*, concluyen que los pacientes manifiestan un nivel de confianza superior en las enfermeras y la atención hospitalaria es poco favorable cuando carecen de enfermeras disponibles. La calidad de atención en los hospitales se reduce cuando las enfermeras son indiferentes. Por lo tanto, estos hallazgos indican que disminuir la atención de enfermeras ocasiona perdida de asegurados, en tal sentido adecuar enfermeras por cada paciente del hospital. Por otra parte, Karaca & Durna, (2019) en su artículo *“Patient satisfaction with the quality of nursing care”*, manifestaron, que existe carencia de servicios de salud de calidad para establecer ventaja competitiva de las empresas de prestación de servicios en salud, continuamente varia los avances científicos, tecnológicos y procesos del conocimiento, asimismo los intereses como las aprehensiones en relación al cuidado que se ofrece en las empresas de salud, se debe establecer estrategias dirigidas a conseguir mayor participación, esta implementación y cambios generan inversiones y costos para otorgar servicios con cuidados completos a pacientes que acuden al establecimiento de salud. Asimismo, la eficacia de servicios médicos se puede medir con las opiniones de los que reciben atención médica y familiares, lo cual indica que la satisfacción

del paciente determina el indicador de mayor importancia es la calidad de atención de servicio de salud.

Con relación, a las teorías de las categorías y sus respectivas definiciones, se consultó a diversos autores; a continuación, se definen la categoría independiente: Selección de Personal.

En cuanto a selección de personal, según García (2017) en su trabajo de fin de grado indica que, la selección de personal se puede precisar como una relación de métodos que contribuyen a admitir descubrir a los postulantes apropiados que puedan cumplir sus actividades en determinados puestos laborales. Chiavenato (2009) en su libro, plantea que el objetivo principal de la selección de personal es indagar entre los diversos postulantes, a las personas que cumplan con el perfil para ocupar diferentes cargos que existe en una institución, para poder afrontar las competencias que requiere, en tal sentido se proyecta mantener o incrementar la eficiencia, asimismo la eficacia en la organización. Igualmente, López (2010) en su artículo ostenta, que la selección de personal es una función exclusivamente de la unidad de Recurso Humanos en la cual tienen participación otras unidades de la organización. Su misión es elegir al postulante que cumpla el perfil para el puesto determinado, es importante considerar su conocimiento y facilidad de adaptación, el proceso de selección debe beneficiar a las organizaciones asimismo también al personal que ingresa a la organización. Asimismo, Chicaiza et al. (2018) en su artículo, considera que la satisfacción al cliente resulta compleja en los servicios de la salud, principalmente por la peculiaridad del servicio donde participan varios actores como el paciente, el personal de salud, la familia entre otros además indica que, la selección de personal es una actividad institucional de importancia para lograr calidad de servicio al cliente, y por ende el cumplimiento de los objetivos determinados por la organización.

Además, en el área de salud de nuestro país la selección de personal ha tenido que ser regulada y establecida por decretos supremos emitidos por el gobierno ante la crisis de emergencia desatada por el COVID-19 buscando así

garantizar la atención al paciente un tratamiento de calidad de esta enfermedad que viene cobrando la vida de muchas personas

A continuación, se muestran las definiciones de las subcategorías de la Selección de Personal, las cuales son: Evaluación y eficiencia.

Como, Valentín (2017) señala en su tesis, la evaluación del desempeño de cada persona es una apreciación metódica de las acciones y actividades que realizan para lograr los objetivos y los efectos a conseguir, con capacidades de mejora, asimismo sirve para juzgar o estimar los habilidades y condiciones competitivas de cada persona. Igualmente, Remirez (2019) en su artículo afirma, la evaluación es una sucesión que se utiliza para impulsar o clasificar la perfección, las condiciones, las cualidades de las personas, la finalidad de la evaluación del trabajo consiste en informar constantemente a colaboradores acerca como se encuentran en su trabajo y que espera la organización de ellos, reconociendo las cualidades, las actividades y los resultados logrados positivamente, realizando las medidas correctivas los posibles errores como en su comportamiento y en los resultados.

Por otro lado, Maksum et al. (2019) en su artículo, *“Evaluation Program for the Career Development of Indonesian Navy Civilian Personnel using the Cipp Evaluation Model and Analytical Hierarchy Process (Ahp)”* afirman que, la evaluación del programa consiste en una serie de métodos que sirve para detallar, lograr, informar y ejecutar la investigación descriptiva evaluando la calidad, los beneficios, la posibilidad, la seguridad si es legal, si es transferible entre otros. La evaluación del programa es posible realizar las mejoras mientras la evaluación de apoyo sea importante y metódico donde el usuario manifiesta la atención y lo usa los descubrimientos responsablemente.

Respecto a la eficiencia, Castro & Delgado (2020) en su artículo describieron, que la eficiencia en la organización es el mecanismo primordial para cumplir en lo posible las obligaciones que la organización solicita como el logro de los objetivos organizacionales, talento, capacidad, personal altamente motivado y

preparado, con valores y probidad, igualmente Ewijk (2018), en su artículo, “Resource efficiency and the circular economy: Concepts, economía benefits, barriers, and policies” definió, sobre la eficiencia de los recursos que desempeña un papel significativo en el medio ambiente en la política económica a través de un incremento de circulación de material y las pérdidas minimizando, también Grifell, et al. (2018) en su artículo, “Overview of Productivity Analysis: History, Issues, and Perspectives” afirmaron que la eficiencia logra que la organización concrete la calidad continua de la mano de obra inicial, así como los insumos de capital.

A continuación, se muestran las definiciones de la categoría dependiente, calidad de atención. Méndez et al. (2017) en su artículo “*Continuity of care from the perspective of users*” mencionan que, la calidad de atención, constituye una capacidad o habilidad que debe aplicarse en distintas entidades de servicio de salud, porque forma parte importante en la atención al público que necesita servicio de salud, asimismo cuando mejora la accesibilidad, eficiencia, la calidad y también el proceso de atención continuamente y esto origina la satisfacción como de los servidores de salud y los pacientes. El servicio de atención al paciente debe estar dirigido a una prestación de salud de calidad, esto involucra el suministro de equipos necesarios para la aplicación primaria a las personas que se acercan al establecimiento para la atención de enfermedades que le aquejan y brindar un servicio completo y asequible que genere agrado en la atención de los pacientes, asimismo de los integrantes de sus familiares, esto significa la entrega de otros servicios agregados eficientes otorgando un servicio de calidad. que alcanza el comportamiento del paciente, organización, bienestar mental y agrado en el trabajo. (Schottenfeld et al 2016).

Asimismo, se muestran las definiciones de las subcategorías de la categoría dependiente Calidad de Atención, que son: Contratación y productividad.

La prestación de servicio en general, involucra las actividades que se realiza a favor de la persona que ha solicitado, donde exista el pago por el servicio o no. Jurídicamente la prestación de servicios podría denominarse como locación de

servicios; lo cual establece que existe dependencia y vínculo laboral, esta dependencia se plasma con la suscripción de un contrato de trabajo de acuerdo a la Ley General de Trabajo; en la cual suscriben el contrato de una parte el que contrata y de la otra parte el contratado, que incluye la remuneración a cambio del servicio (Bejarano, 2011). El contrato de trabajo es un compromiso que se realiza entre el empresario o representante de la institución y el trabajador, en la cual el servidor se obliga a proporcionar sus servicios voluntariamente, cumpliendo los trabajos por cuenta propia o dentro de la institución, asimismo el empresario se compromete a una retribución por la conformidad del servicio (Vilchez, 2020). El contrato es un acuerdo de voluntades que está compuesto entre dos o más personas que confieren voluntariamente sus obligaciones y derechos, este consentimiento de voluntades está dirigida a modificaciones o extinción de situaciones o relaciones jurídicas (Salas & Vargas, 2021).

La Productividad está relacionada con todos los aspectos de la persona y ha sido estudiada desde diversas perspectivas, como Garmendia et al. (2020) en su artículo indican que la influencia de los trabajadores en el incremento de la productividad puede ser restringida, la productividad puede verse gravemente desmejorada por las recesiones de la economía, lo cual limita el impacto de las actividades de participación alta. Asimismo, Hofman et ál. (2017) en su artículo, señalan que la productividad es el resultado que alcanza una organización y los recursos que son entregados a la producción, asimismo la productividad es el efecto de las decisiones que establecen en las organizaciones, sobre la cantidad, calidad de los productos que ingresan. Evaluando el tipo, la calidad de la producción, la cantidad, la tecnología que se usa, los cambios que están sujetos estos elementos. Cuando uno mide la variable respuesta, productividad se considera el indicador eficiencia por contrato. Un contrato es una serie de equipos determinadas a un trabajador. La eficiencia es un guía que se relaciona la producción existente con la deseada. (Pineda et ál. (2012).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

El tipo de investigación fue básica, con la finalidad de comprender, justificar y analizar un caso que es el objetivo a investigar. La investigación básica consiste cuando la indagación se encamina, busca lograr un conocimiento de manera ordenada, con la finalidad de ampliar el conocimiento de una situación específica. (Álvarez, 2020). La Investigación básica, inicia desde que el ser humano viene realizando investigaciones científicas por descubrir los prodigios de la madre naturaleza de la humanidad y la ideología, se dice investigación básica porque sirve de base a la investigación especializada, asimismo es importante porque es fundamental para que la ciencia se desarrolle. (Esteban, 2018).

Asimismo, para diseño de indagación se aplicó la teoría fundamentada, donde las categorías y los resultados fueron analizados y dilucidados, a través del análisis documental. La teoría fundamentada es un procedimiento de investigación, cuyo base cognitivo se encuentra vinculada entre el investigador que busca entender un caso a investigar mediante trabajos y consideraciones de los que participan en la investigación. (Bonilla & López, 2016). La teoría fundamentada es una técnica de investigación social que busca identificar procesos sociales básicos, al tiempo que plantea levantar hipótesis, teorías, concepciones y propuestas empezando desde de antecedentes conseguidos en el campo de trabajo, mientras busca dar significado. (Matienzo et ál. 2020)

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Está compuesta por la categoría independiente y categoría dependiente con sus subcategorías respectivamente, del mismo modo se eligió en el estudio, la categoría independiente de la investigación fue; selección de personal con sus subcategorías; evaluación y eficiencia la categoría dependiente fue; calidad de atención y sus subcategorías fueron; contrato y productividad.

Tabla 1. Matriz de categorización.

Categoría	Definición Conceptual	Definición Operacional	Subcategorías
Selección de Personal	García (2017) Define, la Selección de Personal se puede precisar como una relación de métodos que contribuyen a admitir descubrir a los postulantes apropiados que puedan cumplir sus actividades en determinados puestos laborales.	Chiavenato, (2009) Plantea que el objetivo principal de la selección de personal es indagar entre los diversos postulantes, a las personas que cumplan con el perfil para ocupar diferentes cargos que existe en una institución	Evaluación
			Eficiencia
Calidad de Atención	La calidad de atención, constituye una capacidad o habilidad que debe aplicarse en distintas entidades de servicio de salud, porque forma parte importante en la atención al público que necesita servicio de salud, asimismo cuando mejora la accesibilidad, eficiencia, la calidad y también el proceso de atención continuamente y esto origina la satisfacción como de los servidores de salud y los pacientes. (Méndez et al 2017)	Esto involucra el suministro de equipos necesarios para la aplicación primaria a las personas que se acercan al establecimiento para la atención de enfermedades que le aquejan y brindar un servicio completo y asequible que genere bienestar de las necesidades de importancia de las personas que se van a tenderse, asimismo de los integrantes de sus familiares, esto significa la entrega de otros servicios agregados eficientes otorgando un servicio de calidad. (Schottenfeld et al 2016).	Contratación
			Productividad

3.3. Escenario de estudio

El antecedente de la exploración se ha realizado en el Hospital Almenara de EsSalud, como se sabe los escenarios están sujetos al lugar donde se encuentran los participantes, asimismo también se ha realizado las entrevistas en sus oficinas y vía correo electrónico de los profesionales consultados, debido a la pandemia del COVID-19.

3.4. Participantes

Los participantes que intervinieron son abogados con amplia experiencia, se ha entrevistado para esta investigación a seis abogados especialistas. Según Coleoni & Buteler (2021), en su artículo señalan, los trabajos y las preguntas donde el investigador realiza anticipadamente, es el inicio de partida de una indagación que explora y hace parecer diferentes detalles que es la clave principal de los razonamientos.

Tabla 2. Lista de entrevistados –Profesionales abogados expertos en selección de personal

Nombre y Apellidos	Grado Académico	Institución	Experiencia
Manuel Jesús, Álvaro Rosales	Abogado	EsSalud	10 años
José Maykool, Robles Díaz	Abogado	EsSalud	07 años
Jesús Fredy Benavente Chara	Abogado Laboralista	Independiente	10 años
Rosa María Poveda Carranza	Abogada (Maestría)	Independiente	10 años
Walter R. Guere Ticse	Abogado	EsSalud	07 años
Jessy solano Hurtado	Abogado	EsSalud	10 años

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación, para recopilación de datos se ha requerido procesos e instrumentos, entre las técnicas se ha acudido a la guía de análisis de fuente documental; el análisis documental son conjunto de procedimientos dirigidas a representar el contenido de un documento de representación diferente de su forma original, con el propósito de posibilitar y recuperación ulterior e identificarlo.

Asimismo, la herramienta que se ha utilizado ha sido la guía de entrevistas, que está compuesto de nueve cuestionarios que están dirigidos a especialistas entrevistados. Asimismo, los instrumentos fueron confiables y válidos, esto fue posible con la certificación de tres expertos en la materia.

Tabla 3. Validación de instrumentos – Guía de entrevista

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS			
INSTRUMENTO	DATOS GENERALES	CARGO O INSTITUCIÓN	PORCENTAJE
GUIA DE ENTREVISTAS	Aceto, Luca	Docente – UCV Lima Norte	95%
	Gamarra Ramón, José Carlos	Docente - UCV Lima Norte	95%
	Mogollón Longa, Johnny William	Docente – UCV Lima Norte	99%
PROMEDIO			96.33%

3.6. Procedimiento

El procedimiento de la presente investigación cualitativa, se realizó por un método de análisis, que se estableció un análisis contextual de las informaciones más relevantes conseguidos; asimismo se utilizó el enfoque cualitativo de diseño de teoría fundamental, se realizó un análisis de los datos recopilados, al mismo tiempo seleccionando los más importantes, y sistematizando en orden para obtener resultados adecuados para lograr los objetivos determinados en la investigación, lo cual nos llevó a formular las conclusiones del trabajo.

3.7. Rigor Científico

Esta fase del estudio científico se refiere al valor y la calidad de la investigación, en la investigación cualitativa, el objetivo es desarrollar una exploración de importancia que reúna los criterios del rigor científico del trabajo sistemático, donde se destacan aspectos como la ética que emplea el autor al desarrollar su estudio, los datos que se emplearán serán analizados con una correcta definición de las reuniones, entrevistas, indagaciones entre otros. Se acopiará ordenado los antecedentes seleccionados, con la adaptación y definición de los temas más importantes del trabajo.

3.8. Método de análisis de datos

En el trabajo de investigación, se ha recolectado datos, se ha integrado, sistematizado la información recopilada, con la finalidad y de tal forma que pueda elaborarse de manera adecuada los planteamientos que se pretenden esbozar en el proceso de esta exploración.

3.9. Aspectos éticos

La presente investigación, ha sido elaborado con autenticidad y originalidad, respetando los derechos del autor, con relación de los diferentes autores de los cuales se ha realizado la selección de información que ha servido de base en el trabajo, realizando el parafraseo y mencionando la fuente correspondiente de los medios que se utilizaron, asimismo se siguió de acuerdo al manual APA de la Universidad Cesar Vallejo, cumpliendo los criterios científicos del enfoque cualitativo, asimismo fueron revisados por el asesor metodológico; también, se ha respetado las decisiones de reserva de información con respecto a los datos de los profesionales de quienes se ha conseguido información necesaria. En tal sentido este trabajo científico respetó las normas éticas y legales.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Desde un comienzo nos encaminamos en la confección del presente trabajo de investigación, al mismo tiempo se exponen los resultados que se han obtenido de la guía de entrevistas y de la guía de análisis documental. En relación a la guía de entrevista se consiguieron resultados que continuación se detallan:

Con respecto al **objetivo general**; determinar de qué manera, la selección de personal se relaciona con la calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021, la primera pregunta establecida fue: ¿Qué criterios técnicos legales aplicaron para la selección de personal para la atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

Los especialistas; Robles (2021), Benavente (2021), Guere (2021) y Solano (2021) indicaron con aproximación al concordar que la selección de personal se realiza cumpliendo las normas legales aprobados por el gobierno, con la finalidad de cubrir las necesidades de salud y brindar calidad de servicio a los pacientes afectados con el coronavirus. Por otro lado, Poveda (2021) añade que, antes realizar la selección de personal se debe establecer la necesidad del servicio y sobre todo diseñar el perfil de puesto con la finalidad de contratar personal con calificaciones necesarias para cubrir el servicio que se solicita. además, Álvaro (2021) agregó que, en los criterios técnicos de la selección de personal se incluyen la formación general, la experiencia laboral, capacitación, conocimientos complementarios para el servicio y habilidades conforme al régimen CAS Decreto Ley N° 1057.

En consecuencia, los resultados que se obtuvieron en la primera pregunta, 4 de los 6 consultados respondieron que la selección de personal se ejecuta en virtud de las normas legales promulgadas por el gobierno, con el objetivo de brindar calidad de atención a los pacientes afectados con el COVID-19, igualmente dos entrevistados añaden temas importantes; Poveda (2021) afirma que, para realizar la selección de personal se ha definido la necesidad del

servicio y determinado el perfil de puesto, Álvaro (2021) agregó, que en los criterios técnicos de la selección de personal se incluyen la formación general, experiencia laboral entre otros, de acuerdo al régimen CAS Decreto Legislativo N° 1057.

Con respecto a la segunda pregunta del objetivo general fue: ¿Cuál es la calidad de atención al paciente con COVID-19 establecida por disposición legal para la contratación del personal?, los consultados; Álvaro (2020), Robles (2021), Benavente (2021), Guere (2021) y Solano (2021), coincidieron al dar respuesta que, las disposiciones legales promulgadas para enfrentar la pandemia de COVID-19, autorizan al sector salud para realizar contrataciones de personal asistencial destinados para la atención a pacientes con coronavirus, los profesionales están brindando calidad de servicio. En cambio, Poveda (2021) menciona, si bien es cierto que las instituciones de salud están realizando contratación de servidores de salud para enfrentar el coronavirus, sin embargo, algunos servidores no cumplen con brindar un servicio de calidad, los jefes deberían de controlar para evitar malestar del paciente.

De acuerdo a los resultados de la segunda pregunta, 5 de los 6 consultados respondieron afirmando, en cumplimiento de las disposiciones legales se realizó la selección de personal con la finalidad de fortalecer la capacidad de preparación y respuesta en las instituciones de salud para hacer frente al COVID-19, los servidores están brindando servicio de calidad, en cambio Poveda (2021) menciona que la atención que brinda algunos trabajadores contratados actualmente para enfrentar al coronavirus, algunos no cumplen con brindar servicio oportuno a los pacientes que los solicitan.

Por otro lado, respecto a la tercera pregunta del objetivo general; De acuerdo con usted, ¿Es necesario la continuidad para los próximos años la ampliación del régimen CAS del personal seleccionado para la atención de los pacientes con COVID-19? Los entrevistados; Álvaro (2021), Robles (2021), Benavente (2021), Poveda (2021), Guere (2021) y Solano (2021), concordaron que están de acuerdo con la ampliación del régimen CAS, para continuar con la selección de

personal asistencial en los próximos años mientras dure la enfermedad del coronavirus, asimismo se han renovado sus contratos a los servidores de salud que se encuentran en servicio, con la finalidad de brindar al paciente calidad de atención.

En tal sentido, los seis profesionales entrevistados contestaron repuestas semejantes, que están de acuerdo con la ampliación del régimen CAS y la renovación de contrato del personal de salud que están en actividad, porque están ofreciendo servicio de calidad en los diferentes establecimientos de salud.

En relación, al **objetivo específico 1** fue: Identificar de qué manera la evaluación del personal se relaciona con eficiencia de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021, en la cual se formularon la cuarta pregunta: ¿Cuáles fueron los pasos establecidos para la selección de personal para la eficiencia de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

Los entrevistados: Robles (2021), Benavente (2021), Poveda (2021), Guere (2021) y Solano (2021) concertaron sus respuestas al manifestar que, los pasos establecidos para la selección de personal se realizaron de acuerdo a al Decreto Legislativo N° 1057 tomando en cuenta las etapas de postulación, evaluación curricular, publicación del resultados y suscripción del contrato, asimismo, en cumplimiento de las normas legales que establecieron medidas urgentes el gobierno para afrontar el tratamiento contra la pandemia del COVID-19 y la evaluación de personal se realizó con la finalidad de brindar con eficiencia en la atención a pacientes afectados. En cambio, el entrevistado, Álvaro (2021) manifiesta que todavía los pacientes se quejan y no están conformes con la atención, se debería de coordinar con los profesionales para que cambien esta actitud.

Acorde a los resultados de la cuarta pregunta, 5 entrevistados de un total de 6 contestaron que los pasos establecidos para la selección de personal se encuentran en el régimen CAS, Decreto Ley N° 1057 y los requerimientos para

la selección de personal se solicitó con el perfil adecuado de acuerdo a las necesidades para afrontar el COVID-19, con el propósito de ofrecer un servicio de calidad, en cambio el entrevistado, Álvaro (2020) señaló una adecuada selección de personal en salud, favorece a la institución para la atención a los pacientes de manera eficiente por los profesionales asistenciales, actualmente los paciente se quejan de la atención, los encargados deberían coordinar con el personal asistencial que atiende a los pacientes afectados con el COVID-19 para que cambien su actitud de atención en los servicios de salud.

En lo que se refiere a la quinta pregunta del objetivo específico 1; ¿Cuál es la eficiencia del personal contratado en la atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?, los entrevistados; Robles (2021) y Guere (2021), señalaron con aproximación que, el personal contratado directamente para la atención a los pacientes que se encuentran infectados con la pandemia del coronavirus, se encuentran con la capacidad para realizar y cumplir eficientemente sus funciones, brindando servicio eficientes a los pacientes con el tratamiento del COVID-19, por otra parte, Benavente (2021), Álvaro (2021) y Solano (2021) complementaron que, una adecuada selección, evaluación y contratación de personal asistencial de acuerdo a las necesidades para enfrentar el COVID-19, influye en una atención eficiente a los pacientes, es decir profesionales seleccionados adecuadamente de acuerdo al perfil y necesidad brindan con eficiencia el servicio de salud, asimismo, Poveda (2021) incrementa que, la eficiencia del personal contratado esencialmente jóvenes está generando buenos resultados sobre todo porque ingresan con muchas expectativas a trabajar para aplicar conocimiento y adquirir nuevas experiencias en el tratamiento de la enfermedad.

De acuerdo a los resultados de la quinta pregunta, 2 de los 6 entrevistados señalaron que el personal contratado exclusivamente para la atención de la pandemia del coronavirus tiene la capacidad para concretizar sus funciones y ofrecer a los pacientes infectados con el coronavirus atención oportuna y eficiente en los establecimientos de EsSalud. Luego 3 de 6 entrevistados afirmaron que, una correcta selección, evaluación y contratación de personal

para cubrir los servicios de salud influye en la atención eficiente a los pacientes, en razón que un proceso de selección de personal basado en la meritocracia, busca conseguir los mejores elementos para desempeñar dicha labor. Al mismo tiempo 1 de 6 entrevistados, indica que, la eficiencia se incrementa con la contratación principalmente de jóvenes, que está generando excelentes resultados, porque ellos ingresaron con nuevas perspectivas de trabajo para aplicar sus conocimientos, adquirir experiencia en los diferentes tratamientos de la enfermedad.

En concordancia a la sexta pregunta del objetivo específico 1; ¿La calidad de atención a pacientes ha mejorado con el personal contratado por el régimen CAS?, los especialistas; Robles (2021), Solano (2021), Benavente (2021), Poveda (2021) y Guere (2021) manifestaron que el personal de salud evaluados y contratado bajo el régimen CAS Ley N° 1057 para la atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, están brindando servicios de calidad y con eficiencia a paciente infectados con el coronavirus. Asimismo, Álvaro (2021), afirma que la calidad de atención a los pacientes lentamente está mejorando con el personal seleccionado para afrontar la COVID-19.

A su vez, a los resultados de la sexta pregunta, 5 de los 6 consultados aseveraron que la evaluación y contratación de personal asistencial para la atención a pacientes infectados con la pandemia del coronavirus, la eficacia de atención a pacientes afectados ha mejorado en los diferentes establecimientos de salud. 1 de los 6 entrevistados declara, que la atención en el servicio de salud en los diferentes centros de atención está mejorando paulatinamente.

En cuanto al **objetivo específico 2**; Analizar de qué manera la contratación de personal influye en la productividad de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021; cuya séptima pregunta fue: ¿La contratación del personal es productivo en la atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

Los expertos consultados; Robles (2021), Benavente (2021), Poveda (2021), Guere (2021) y Solano (2021) declararon con aproximación que, con la contratación de personal para enfrentar el COVID-19, ha mejorado el servicio de salud y se ha incrementado la productividad, al principio no se conocía esta enfermedad, pero a medida que ha transcurrido el tiempo, el personal ha adquirido nuevos conocimientos y experiencias para atender el COVID-19, Álvaro (2021) considera que los profesionales de salud contratados para la cuidado de los pacientes con el tratamiento del coronavirus, algunos que ingresaron con poca experiencia recién se están adaptando con la atención al paciente infectados con esta enfermedad.

De lo señalado a los resultados de la séptima pregunta, 5 de los 6 consultados contestaron que, la contratación del personal con remuneración especial motiva a los servidores y asimismo se está incrementado la producción en la atención a pacientes con COVID-19, también afirman que se puede comprobar esta atención en los diferentes establecimientos de EsSalud, donde los pacientes se encuentran satisfechos con el servicio del personal asistencial. 1 de 6 consultados asevera que el personal asistencial seleccionado y contratado para atender a pacientes infectados con el coronavirus en las áreas de salud, ingresaron a la institución la mayoría con escasa experiencia recién están adecuándose tomando experiencia en los servicios de salud.

Por otra parte, a la octava pregunta del objetivo específico 2; ¿Cuál es la productividad del personal contratado en la atención de los pacientes con el tratamiento del COVID-19?, los expertos; Álvaro (2021), Robles (2021), Guere (2021) y Solano (2021) afirmaron con similitud que la productividad es la clave de la eficiencia y competitividad, los profesionales contratados para atender a los pacientes con el tratamiento del coronavirus continúan incrementando el número de pacientes atendidos, Poveda (2021) y Benavente (2021) declaran que la productividad del personal contratado está mejorando poco a poco priorizando la contratación a personal joven, los mismos que son debidamente entrenados, con mejores experiencias para afrontar el COVID-19, añade también que, el gobierno ha entendido que para vencer a la enfermedad necesitamos no solo

vacunas, oxígeno, etc., sino que también personal toda vez que gran parte del personal médico y técnicos están con licencia por estar comprendidos por su edad como personas vulnerables, otros han fallecido.

A modo de conclusión de la octava pregunta, 4 de los 6 interrogados señalaron que el personal contratado para el cuidado de los pacientes con el tratamiento del COVID-19, se está incrementando el número de pacientes atendidos en los diferentes establecimientos de salud, es decir la producción va en subida en los servicios de atención. 2 de los 6 entrevistados afirmaron que la productividad del personal contratado está aumentando paulatinamente, asimismo las instituciones están contratando a personal joven y están capacitando para que adquieran mayor experiencia en la atención a los pacientes afectados con el coronavirus, de esta manera afrontar este mal que aqueja al mundo entero.

En cuanto a la novena pregunta del objetivo específico 2; ¿La atención a los pacientes por el personal contratado ha mejorado el tratamiento del COVID-19?, los consultados; Álvaro (2021), Robles (2021), Benavente (2021), Guere (2021) y Solano (2021) aseveraron con gran aproximación que, la productividad y el tratamiento a los pacientes en general en algunos establecimientos de salud viene mejorando, aunque debemos reconocer que hay otros factores que también han contribuido a la mejora del tratamiento como los mayores estudios científicos sobre el coronavirus, nuevos tratamientos y la experiencia adquirida en todo ese tiempo desde la aparición de la pandemia; Poveda (2021) expresa que los pacientes que padecían coronavirus se encontraban desesperados, porque no lograban alcanzar los cupos de atención, desde la contratación de personal de salud principalmente para la atención del COVID-19 la atención ha mejorado en los establecimientos de salud; no solo era un trauma para los pacientes, sino también para los familiares, quienes ante su impotencia de ver como sus familiares se morían sin poder ayudarlos en los centros de salud públicos preferían llevarlos a una clínica a pesar de los costos abusivos.

Por último a los resultados de la novena pregunta, 5 de los 6 consultados mencionaron que, el personal contratado exclusivamente para la atención a los pacientes con la enfermedad del coronavirus, están capacitados en el procedimiento, evalúan a los pacientes si el tratamiento se debe realizar en su domicilio para el aislamiento y con las medidas de control y prevención de infecciones, el método ha mejorado intensamente la producción en el servicio de salud. 1 de los 6 entrevistados respondió que, las personas que se encontraban infectados con el coronavirus se encontraban preocupados porque no lograban conseguir cupo para la atención del servicio de salud, esta enfermedad causó trauma y ansiedad en los familiares del paciente, como no podían conseguir atención en los hospitales y centros de atención al paciente con el COVID-19, se encontraban obligados a contratar el servicio de las clínicas particulares a pesar que los costos de atención eran altamente caros y excesivos.

De acuerdo al instrumento guía de análisis documental, Para el objetivo general: Determinar de qué manera, la selección de personal se relaciona con la calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021. Se usaron tres documentos.

Según el Decreto de Urgencia N° 002 (2021) *“Que establece medidas extraordinarias destinadas a garantizar la respuesta sanitaria de atención en los establecimientos de salud en el marco de la Emergencia Sanitaria por la COVID-19”*. Publicado en Diario Oficial el peruano. El gobierno autorizó a los organismos públicos de salud a nivel nacional la selección de personal asistencial bajo la característica del régimen Contratación Administrativa de Servicios, Decreto Legislativo N° 1057, que promulga extraordinariamente con la finalidad de fortalecer a las instituciones públicas frente al COVID-19, brindar atención de calidad a los pacientes con coronavirus.

El Decreto de Urgencia N° 044 (2021) *“Que establece medidas extraordinarias y urgentes en materia de gestión fiscal del recurso humano del sector público”*. Publicado en el Diario el Peruano. Mediante esta norma el gobierno faculta a las instituciones del sector salud para que continúen con la

selección de personal de salud y se renueve sus contratos mientras continúe el estado de emergencia a nivel nacional por motivo del coronavirus para que continúen brindando servicio de salud oportuna a los pacientes afectados con el COVID-19.

Respecto a Jiménez & Pérez (2017) en su artículo *“Conocimiento del personal de salud de una clínica en Bogotá acerca del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud”* afirman, en toda institución pública de salud la auditoria debe mantenerse de manera permanente porque favorece en el incremento de calidad de atención en diferentes servicios de salud, esta evaluación interna se formaliza continuamente y de manera sistemática buscando identificar el cumplimiento de los tipos de calidad de atención de los diferentes establecimientos de la instituciones públicas de salud.

De lo explorado este instrumento que se utilizó para el objetivo general, se halló que la selección de personal que se realizaron de manera extraordinaria bajo el Decreto Legislativo N° 1057 (2008) con la finalidad de afrontar a la pandemia del coronavirus, asimismo se ha renovado los contratos del personal de salud para que continúen ofreciendo servicio de calidad a los pacientes que se encuentran infectados con la enfermedad del coronavirus.

En cuanto al objetivo específico 1; Identificar de qué manera la evaluación del personal se relaciona con eficiencia de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021. Se emplearon tres documentos.

De acuerdo a la Resolución N° 033 (2015) *“Directiva Evaluación del desempeño laboral en el Despacho Presidencial Código: DIR-SSGPR-DP-020”*. indica que las evaluaciones que se realizan con respecto al desempeño laboral se debe de formalizar habitualmente en cualquier empresa o institución, porque las evaluaciones representan las competencias que se aplican en una empresa o institución y conocer los tipos de desempeño laboral, si los servidores están cumpliendo con eficiencia sus labores o no. El objetivo de las capacidades

definidas serán las que servirán para determinar modelos de trabajo de las evaluaciones.

La Resolución N° 0076-2021-SERVIR-PE, (2021) “*Que aprueban la Guía para la implementación del Subsistema de Gestión del Rendimiento*”, la Ley del Servicio Civil constituye que el proceso del rendimiento comprende las diferentes técnicas de evaluación del cumplimiento laboral y la finalidad es motivar para que eleven con eficiencia el rendimiento y el compromiso de los trabajadores para cumplir las metas y objetivos institucionales, así mismo la Gerencia de Desarrollo de capacidades determina que la guía de evaluación tiene las propiedades de simplificación y aplicación a las diferentes modalidades de responsabilidad que son dispuesta por el gobierno.

En su artículo *Seguro Social de Salud, (2019) “EsSalud: Pacto ético mejorará eficiencia de atención en hospitales”*, informa que Seguro Social de Salud han suscrito el pacto ético para una atención de manera oportuna humanizada y con eficiencia en los servicios de salud, firmaron este pacto entre el Seguro Social de Salud EsSalud, SUSALUD y la Asociación de Clínicas Particulares de Perú. Con este pacto ético que plasmaron exigen al personal de salud que cumpla con las horas de servicio programadas, esto viene generando en más atención a los pacientes con eficiencia y de esta manera se está desterrando las colas y las citas que continúan.

Finalmente, en relación de este instrumento, para el objetivo específico 1, se constató que la evaluación del personal es importante cuando se realizan con respecto al desempeño laboral, se debe de formalizar continuamente en las instituciones porque las evaluaciones representan las competencias que se utilizan en las organizaciones y la finalidad es motivar a los trabajadores para que incrementen con eficiencia el rendimiento y el compromiso, cumpliendo las metas y objetivos institucionales.

Para el objetivo específico 2; Analizar de qué manera la contratación de personal influye en la productividad de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021.

En relación a su ensayo, León (2019). *“Relación existente entre los procesos de selección de personal y la productividad de una organización”* manifiesta que, el objetivo de la selección y contratación de personal es optimizar la productividad en las institución o empresas, se debe ejecutarse en conjunto con las áreas solicitantes de personal valorando los factores internos y externos que alteran el elemento de trabajo en la productividad. La productividad de una institución se puede admitir como un proceso eficiente que no solo depende de una adecuada selección de personal, sino es un proceso perenne de mejora o desmejora esta responsabilidad recae sobre toda la organización.

Por medio de su tesis, Jairo (2020) *“Plan de gestión del talento humano basado en el modelo de la Ley SERVIR para mejorar la productividad laboral del personal en la Municipalidad Distrital de Pacora, 2018”* manifiesta que, la productividad está dentro de los niveles planificados, por lo tanto se debe impulsar al personal otorgando mayor satisfacción e incrementar la motivación, porque en muchos casos esto genera resultados considerables muy al margen de los monitoreo que se realiza continuamente, la gestión dentro de la institución de estudio es regular esto se debe a que la mayoría no cumplen sus actividades de acuerdo a ley y de acuerdo a las funciones que estipula el cargo en el que se desenvuelven.

Finalizando, de acuerdo al Decreto Legislativo N° 728 (1997) *“Ley de Productividad y Competitividad Laboral”* señala que, son normas que los trabajadores deben de cumplir, el mismo que salvaguardan al trabajador en el cumplimiento de sus actividades, el motivo de la capacitación es incrementar la productividad; renovar y perfeccionar los conocimientos y habilidades de los servidores en la funciones y actividades que realizan; consiste en proporcionar información al personal en la actividad que ejecuta, asimismo preparando a los

trabajadores con la finalidad que puedan ocupar puestos nuevos creados y prevenir los riesgos en el trabajo.

Concluyendo en este instrumento, para el objetivo específico 2, el proceso de la selección y la contratación del personal se realizó con la finalidad de optimizar la productividad en las instituciones. Por lo que la productividad está dentro de los niveles planificados, por lo tanto, se impulsó al personal otorgando mayor satisfacción e incrementar la motivación, porque en muchos casos esto genera resultados considerables, así también la capacitación nos llevó a incrementar la productividad y el cumplimiento de sus actividades.

A continuación, se emanará la **discusión** de la presente investigación. Es importante poner en claro que esta parte son los resultados de las apreciaciones que se obtuvieron de la presente investigación, asimismo se presenta la discusión en relación de los documentos conseguidos en la guía de entrevistas.

Con respecto al objetivo general: Determinar de qué manera, la selección de personal se relaciona con la calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021.

En el instrumento de la guía de entrevista, se descubrió que, los entrevistados en su mayoría coincidieron que la selección de personal que se realizó en las instituciones en merito a las normas legales extraordinarias promulgadas por el gobierno de turno con la finalidad de afrontar la pandemia del COVID-19, autorizando a las instituciones de salud y Seguro Social de Salud EsSalud a nivel nacional para el reclutamiento y selección de personal asistencial para que brinden servicio de atención de calidad a los pacientes afectados con el coronavirus, también indicaron que antes de ejecutar la selección de personal se estableció la necesidad del servicio y se diseñó el perfil del puesto donde los criterios técnicos de la selección de personal se incluyen la formación general, la experiencia laboral, capacitación, conocimientos complementarios para el servicio y habilidades, y se realizó el proceso conforme al régimen CAS Ley N° 1057 con la finalidad de seleccionar al personal adecuado; asimismo el personal

seleccionado, están atendiendo a los pacientes afectados con la enfermedad del coronavirus, ofreciendo un servicio oportuno y de calidad.

Con respecto a la guía de análisis documental, se coincidió que, en el Decreto de Urgencia N° 002 (2020), mediante esta norma las instituciones públicas de salud a nivel nacional son autorizados para realizar selección de personal extraordinariamente bajo la característica del régimen CAS Decreto Ley N° 1057, la finalidad de esta norma es fortalecer a las instituciones de salud y brindar servicio oportuno de calidad a los pacientes infectados con el COVID-19.

Conforme al Decreto de Urgencia N° 044 (2021) *“Que establece medidas extraordinarias y urgentes en materia de gestión fiscal del recurso humano del sector público”*, mediante el cual el gobierno faculta a las instituciones del sector salud para que continúen con la selección de personal de salud y asimismo se renueve los contratos durante la emergencia nacional por motivo de la enfermedad del coronavirus y se mantenga los servicios de atención en las instituciones públicas de salud.

Según Jiménez & Pérez (2027) en su artículo *“Conocimiento del personal de salud de una clínica en Bogotá acerca del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud”*, señala que, en toda institución pública debe mantenerse permanentemente la auditoria porque ayuda en mejorar la calidad de atención en los establecimientos de salud, de esta manera se busca identificar el cumplimiento de los servicios de salud en atención a los pacientes que solicitan los servicios.

En cuanto a los antecedentes nacionales, Chacaltana (2015) en su Tesis “Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP”, donde concluye, cuando se realiza una gestión adecuada en la selección de personal la calidad de atención a los pacientes se incrementa en los servicios de salud. Por otro lado, en relación con el antecedente internacional, Turizo & Ruiz (2020) en su trabajo monográfico

“Análisis del clima organizacional en la prestación de servicios de salud y cómo influye en la calidad de la atención”, concluyen que en la medida en que se favorezcan espacios que generan un mejor servicio laboral, la satisfacción es superior y hay mayor calidad de atención por parte del personal de salud, asimismo el usuario sale beneficiado con un servicio de calidad.

En consecuencia, de los resultados conseguidos se logró aseverar que, las diferentes formas de selección de personal que se realizan en las instituciones y empresas con la finalidad de cubrir sus necesidades y lograr sus objetivos y metas organizacionales, cuando se realiza la selección tomando en cuenta el perfil del puesto de acuerdo a las necesidades de las organizaciones, el personal seleccionado están cumpliendo sus funciones para lo cual han sido seleccionados y por ende brindando servicio de calidad, del conjunto de las entrevistas y documentos que se revisaron se cumplió el supuesto jurídico general.

En cuanto al objetivo específico 1; Identificar de qué manera la evaluación del personal se relaciona con eficiencia de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021.

Con respecto al instrumento guía de entrevista, se evaluó que la mayoría de los profesionales entrevistados respondieron con similitud que, la selección de personal se ha realizado mediante el régimen CAS, Decreto Legislativo N° 1057, incluyendo las diferentes etapas de selección, asimismo cumpliendo las normas legales establecidos con medidas urgentes para afrontar el COVID-19, la evaluación de personal se realizó para seleccionar el personal de salud exclusivamente para atender de manera eficiente a los pacientes que padecen el coronavirus. Algunos entrevistados manifestaron que la eficiencia se incrementa con la evaluación y selección de manera apropiada principalmente de jóvenes, que contribuyen con ideas y nuevos conocimientos en las instituciones, generando excelentes resultados, al mismo tiempo adquieren experiencia en las diferentes actividades de salud; asimismo, las instituciones que realizan la evaluación y selección de personal de acuerdo a sus necesidades

institucionales y cumpliendo las características para el cargo, los profesionales evaluados y seleccionados brindan con eficiencia en los diferentes servicios de salud.

En cuanto a la guía de análisis documental, se concordó en la Resolución N° 033 (2015) *“Directiva Evaluación del desempeño laboral en el Despacho Presidencial”*, las actividades de evaluaciones del comportamiento laboral en las instituciones y organizaciones debe de efectuarse habitualmente, porque el resultado de estas evaluaciones son las que establecen las competencias determinadas y asimismo nos permite identificar los tipos de desempeño laboral, donde se conoce si los servidores están cumpliendo sus *actividades con eficiencia o no logran cumplir, con respecto a la Resolución N° 0076 (2021) “Que aprueban la Guía para la implementación del Subsistema de Gestión del Rendimiento”*, indica que, la evaluación del trabajo indica que la herramienta principal es el documento de manera referencial, orientado e didáctico que contribuye al desarrollo de las técnicas de la ejecución del rendimiento, igualmente en su artículo el Seguro Social de Salud (2019) *“Pacto ético mejorará eficiencia de atención en hospitales”*, señala que el Seguro Social de Salud – EsSalud, SUSALUD y la Asociación de clínicas particulares del Perú firmaron el pacto ético con la finalidad de brindar atención eficiente, de manera eficaz, oportuna y humanizada en los servicios de salud, con la firma de este pacto ético los profesionales de la salud, están obligados y están cumpliendo las horas programadas para la atención a los pacientes.

Con respecto a los antecedentes nacionales, Sulca (2021) concluye que no es eficiente el desempeño de los servidores, no pueden cumplir sus funciones porque no han sido asignados a determinada áreas que ellos postularon, por tal motivo no pueden cumplir sus funciones con eficiencia, asimismo Salinas & Malpartida (2020) en su artículo, concluye que hay diferentes tipos de reclutamiento de personal que las organizaciones deben aplicar con la finalidad de mejorar los modelos de selección de personal, asimismo como la actualización uso de nuevas tecnologías para conseguir personal adecuado que puedan cumplir sus funciones con eficiencia y servicio oportuno, en los

antecedentes internacionales podemos mencionar a Mishra et al. (2020) en su artículo, declaran que, el reto a nivel mundial y el desarrollo acelerado de los conocimientos de información exigen a las empresas a estar actualizado constantemente, por lo tanto, las organizaciones requieren personal competitivo que pueda cumplir sus funciones con eficiencia y profesionalismo, por lo tanto, la selección de personal es de vital importancia para el logro del éxito en cualquier organización.

Por consiguiente, de los resultados que se obtuvieron se pudo identificar que, en la selección y la evaluación de personal es importante utilizar técnicas acordes a la realidad, definiendo las características del puesto, el perfil de acuerdo a las necesidades de las organizaciones que solicitaron personal para lograr su objetivos y metas institucionales, el personal seleccionado está cumpliendo sus funciones con competitividad eficiencia y eficacia; de la mayoría de las entrevistas realizados a los profesionales y documentos revisados podemos afirmar que se cumplió el supuesto jurídico específico uno.

Sobre el objetivo específico 2: Analizar de qué manera la contratación de personal influye en la productividad de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021.

De acuerdo al resultado de la guía de entrevista. Se percibió que la mayoría de los consultados coincidieron que, con la contratación de personal para enfrentar al coronavirus, ha mejorado el servicio de salud se ha incrementado la productividad, también se refirieron a la contratación con remuneración especial que motivaron a los servidores y además están ofreciendo servicio de calidad, ampliando la atención del número de pacientes, además expresan que los pacientes que padecían coronavirus se encontraban desesperados, porque no lograban alcanza cupos de atención, desde la contratación de personal de salud para la atención a los pacientes infectados con el COVID-19, la atención ha mejorado en los establecimientos de salud.

Sobre la guía de análisis documental, León (2019) en su ensayo *“Relación existente entre los procesos de selección de personal y la productividad de una organización”* indica el objetivo de selección de personal, se realiza para mejorar la productividad en las organizaciones, es un proceso que se ejecuta que no solo depende de una correcta selección y contratación de personal, sino es un proceso continuo de mejora o desmejora, todo depende de la organización como lo afronta.

Asimismo, Jairo (2020) en su tesis, *“Plan de gestión del talento humano basado en el modelo de la Ley SERVIR para mejorar la productividad laboral del personal en la Municipalidad Distrital de Pacora, 2018”*, se refiere a la productividad manifestando que se encuentra dentro de los niveles que se han planificado, en tal sentido se debe de promover a los trabajadores contratados otorgando mayor satisfacción incrementando la motivación, porque genera resultados considerables para el beneficio de la organización.

Finalizando, de acuerdo al Decreto Legislativo N° 728 (1997) *“Ley de Productividad y Competitividad Laboral”* señala que, la capacitación que se realiza al personal contratado significa incrementar la productividad; renovar y perfeccionar los conocimientos y habilidades de los servidores en la funciones y actividades que realizan; asimismo preparar a los trabajadores con la finalidad que puedan ocupar puestos nuevos creados en las organizaciones y previniendo los riesgos en el trabajo e incrementando la productividad.

En cuanto a los antecedentes nacionales, Portuondo (2018) en su tesis, indica que la investigación tenía la finalidad de demostrar la correlación que compone la selección de personal con el rendimiento laboral de los trabajadores en una organización, existe concordancia entre la selección de personal y el rendimiento laboral; con respecto a los antecedentes internacionales, Mishra et al. (2020) en su artículo. concluye que la selección de personal es de vital importancia y desempeña una misión importante en logro del éxito en cualquier empresa industria y en empresas que se dedica a actividades comerciales, se

convierte muy importante al momento de elegir y contratar a la persona adecuada para trabajos profesionales, cuya producción se incrementa.

Respecto a los resultados que se consiguieron se pudo afirmar que, se realizó la contratación de personal asistencial, brindando capacitación, remuneración acorde a la realidad, motivando y ofreciendo un ambiente de trabajo agradable la productividad de los trabajadores en la institución se ha incrementado, se cumplió el segundo supuesto jurídico específico.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que, la relación que existe entre la selección de personal con la calidad de atención a pacientes con coronavirus es significativa, porque se ha ejecutado de manera adecuada el proceso de selección de personal asistencial bajo el régimen de contratación administrativa de servicios Decreto Legislativo N° 1057 y en mérito a los Decretos de Urgencia promulgadas por el gobierno, eligiendo al personal asistencial idóneo para afrontar a la pandemia del coronavirus.

2. Se concluyó que, la evaluación del personal se relaciona con la eficiencia positivamente en la atención de pacientes con el tratamiento del coronavirus, porque se ha desarrollado la evaluación de las habilidades, experiencias y capacidades de los postulantes optando por el personal asistencial competitivo.

3. Se concluyó que, la contratación de personal y se comprobó que influye en la productividad de servicio de atención de pacientes en el tratamiento de la pandemia del coronavirus, porque las remuneraciones para los servidores de salud que ingresan a la institución exclusivamente para afrontar el coronavirus es especial, ofrecen capacitación, seguros y ambiente adecuado, lo cual ha motivado a los servidores de salud y la productividad de atención se ha incrementado.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, a los especialistas en Recursos Humanos, previa a la selección de personal, el área usuaria debe establecer la necesidad del servicio y sobre todo diseñar el perfil de puesto con la finalidad de contratar al personal idóneo, competitivo y con calificaciones necesarias para cubrir el servicio que se requiere.
2. Se recomienda al área de Recursos Humanos, la evaluación y selección de personal debe estar a cargo de profesionales altamente calificados como Psicólogos Industriales y otros profesionales con amplia experiencia para utilizar herramientas necesarias para la evaluación de las habilidades laborales y capacidades de los candidatos.
3. Se recomienda a la oficina de Recursos Humanos, motivar al personal contratado otorgando remuneraciones justas, brindando capacitación en temas de salud que corresponden a su especialidad, incentivos no económicos, como días de descanso por logro de objetivos, documentos de felicitación entre otros y por ende optimizará la productividad del personal contratado.

REFERENCIAS

- Aguilera, g., Nahuat, J., & Badillo, O. (24 de Junio de 2019). *Reclutamiento y selección por competencias: empresas familiares del Estado de Coahuila*. doi:<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5718/571860888005/html/index.html>
- Ahmed, E., & Hasanin, A. (13 de October de 2018). *Article: The Effect of Conflict Management Program on Quality of Patient Care*. American Journal of Nursing Science 2018; 7(5): 192-201 : https://www.bu.edu.eg/portal/uploads/Nursing/Nursing%20Service%20Administration/1803/publications/Ebtisam%20Said%20Ahmed%20Abdelrahman_5.pdf.
- Aiken, L., Sloane, D., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A., & Griffiths, P. (2017). *Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study*. BMJ Open 2018;8:e019189-the journal online: <https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/8/1/e019189.full.pdf>
- Alvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. *Nota Académica: Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas*. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%c3%a9mica%202%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%c3%b3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Armijos, M., Bermudez, B., & Mora, S. (setiembre de 2019). *Gestión de Administración de los Recursos Humanos*. Revista Científica de la Universidad de Ciencuegos/ISSN:2218-3620: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1295/1317>
- Bejarano, J. (2011). Los contratos de prestación de servicios bajo la legislación Laboral vigente en Bolivia. *Iuris Tantum Revista Boliviana de Derecho*.

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2070-81572011000100011&lang=es

Bonilla, M., & Lopez, A. (2016). Artículo: Ejemplificación del proceso metodológico de la teoría fundamentada. *Cinta moebio no.57 Santiago dic. 2016*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2016000300006>

Castro Mori, K. O., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial. *Ciencia Latina, Revista Multidisciplinar*. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107

Chacaltana, R. (2015). *Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP*. [tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1430/MAESTRO%20-%20Chacaltana%20Ayerve%2c%20Rosa%20Rosana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. (R. Del Boque, Ed.) Mc Graw Hill. <http://104.207.147.154:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>

Chicaiza Sánchez, O. L., Bastidas Picoita, M. C., Llano Ushiña, A. E., Moreno Sánchez, P. E., & Hernández Aráuz, M. A. (2018). Políticas de selección del personal y satisfacción del cliente en hospitales públicos del Ecuador. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03002018000100012&script=sci_arttext&tlng=en

Coleoni, E., & Buteler, L. (2021). Entrevistas Clínicas en la Investigación Educativa: un análisis desde la progresividad discursiva. ARTIGO ORIGINAL • Ciênc.

educ. (Bauru) 27 • 2021.
<https://www.scielo.br/j/ciedu/a/drttDShDDSxBbn5RbgwdBfR/?format=html&lang=es>

Decreto de Urgencia N° 002-2021. (2021, 14 de enero). *Que establece medidas extraordinarias destinadas a garantizar la respuesta sanitaria de atención en los establecimientos de salud en el marco de la Emergencia Sanitaria por la COVID-19.* Diario Oficial el Peruano.
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-de-urgencia-que-establece-medidas-extraordinarias-de-decreto-de-urgencia-n-002-2021-1919609-1>

Decreto de Urgencia N° 004-2021. (2021, 19 de enero). *Que establece medidas extraordinarias para reforzar la respuesta sanitaria en el marco del Estado de Emergencia nacional por la COVID-19 y dicta otras medidas.* Diario Oficial el Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-de-urgencia-que-establece-medidas-extraordinarias-pa-decreto-de-urgencia-n-004-2021-1920858-1>

Decreto de Urgencia N° 044-2021. (2021, 9 de mayo). *Decreto de Urgencia que establece medidas extraordinarias y urgentes en materia de gestión fiscal de los recursos humanos del sector público.* Lima: Diario Oficial el Peruano.
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-de-urgencia-que-establece-medidas-extraordinarias-y-decreto-de-urgencia-n-044-2021-1951264-1>

Decreto Legislativo N° 1057. (2008). *Decreto Legislativo que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.* Diario Oficial el Peruano.

Decreto Legislativo N° 728. (21 de Marzo de 1997). *Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, Decreto Supremo N° 003-97-TR.* Diario Oficial el Peruano.

<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0010/12-reglamento-del-texto-unico-ordenado-del-decreto-legislativo-728-ley-de-productividad-y-competitividad-laboral-1.pdf>

Decreto Supremo N° 008-2020-SA. (2020, 11 de marzo). *Que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19*. Diario Oficial el Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2>

Esteban, N. (2018). Tipos de Investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzmán*. <http://resultados.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>

Ewijk, S. v. (2018). Article: Resource efficiency and the circular economy: Concepts, economic benefits, barriers, and policies. *UCL Institute for Sustainable Resources*-,p.1-22. https://www.researchgate.net/profile/Stijn-Van-Ewijk/publication/327868697_Resource_efficiency_and_the_circular_economy_Concepts_economic_benefits_barriers_and_policies/links/5baa5cbaa6fdccd3cb730174/Resource-efficiency-and-the-circular-economy-Concepts-e

Garcia Molina, S. (2017). *Análisis de puestos de trabajo y selección del personal. (trabajo de grado, Universidad Miguel Hernández de Elche de España)*. <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/4425/3/TFG%20Garc%20C3%ADa%20Molina%2C%20Sergio.pdf>

Garmendia, A., Elorza, U., Aritzeta, & Madinabeiitia. (2020). High-involvement HRM, job satisfaction and productivity: A two wave longitudinal study of a Spanish retail company. *Human Resource Management Journal*. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/1748-8583.12307>

Grifell, E., Lovell, K., & Sickles, R. (2018). Overview of Productivity Analysis: History, Issues, and Perspectives. *Oxford Handbooks Online*.
https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Overview+of+Productivity+Analysis%3A+History%2C+Issues%2C+and+Perspectives&btnG=

Hofman, A., Mas, M., Aravena, C., & Fernandez, J. (2017). Crecimiento económico y productividad en Latinoamérica. El proyecto LA-KLEMS. *Fondo de Cultura Económica - El Trimestre Económico*.
doi:<https://doi.org/10.20430/ete.v84i334.302>

Jairo André, P. S. (06 de Julio de 2020). *Plan de gestión del talento humano basado en el modelo de la Ley SERVIR para mejorar la productividad laboral del personal en la Municipalidad Distrital de Pacora, 2018 [Tesis par optar Título Profesional, Universidad Señor de Sipán]*. Revista Actualidad Laboral:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8219/Pastor%20Salazar%20Jayro%20Andr%C3%A9.pdf?sequence=1>

Jimenez, W., & Perez, A. (January de 2017). *Conocimiento del personal de salud de una clínica en Bogotá acerca del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud*. Ciencia y Tecnología para la Salud Visual y Ocular :
<http://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/9249/9962.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Karaca, A., & Durna, Z. (2019). *Article: Patient satisfaction with the quality of nursing care*. Wiley Nursing Open. 2019 p. 535-545:
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/nop2.237>

León Gomez, C. D. (2019). *Relación existente entre los procesos de selección de personal y la productividad de una organización [Ensayo para optar título de Especialista Alta Gerencia, Universidad Militar Nueva Granada]*. Bogotá.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/21286/LE%c3%>

93N%20G%c3%93MEZCARLOSDANIEL2019.pdf?sequence=1&isAllowed
=y

López, J. R. (26 de julio de 2010). *La selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional* Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941230007.pdf>

Maksum, A., Luddin, M., & Idris, F. (04 de November de 2019). *Evaluation Program for the Career Development of Indonesian Navy Civilian Personnel using the Cipp Evaluation Model and Analytical Hierarchy Process (Ahp)*. International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE): https://web.archive.org/web/20191217084058id_/https://www.ijrte.org/wp-content/uploads/papers/v8i4/D6942118419.pdf

Matienco, M., Lopez, A., Álvarez, N., Sergio, A., Gonzáles, C., & Suarez, A. (2020). *Formas de sobrevivencia en Cuba: "Resistencias cotidianas" en la Habana, matanzas y Sagua la Grande*. Universidad Sergio Arboleda. https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2021&q=Formas+de+sobrevivencia+en+Cuba%3A+%E2%80%9C+resistencias+cotidianas+%E2%80%9D+en+La+Habana%2C+Matanzas+y+Sagua+la+Grande&btnG=

Mendes, F., Parreirinha, M., Caldeira, H., & Serra, I. C. (Marzo de 2017). *Continuity of care from the perspective of users*. Obtenido de Article• Ciênc. saúde colet. 22 (3): <https://www.scielo.br/j/csc/a/szzqhXNrsRhRk55KqWG4zTc/?lang=en>

Mishra, R., Sisodia, G., Pardasani, R., & Sharma, K. (2020). *Article-Multi-criteria IT personnel selection on intuitionistic fuzzy information measures and ARAS methodology*. Iranian Journal of Fuzzy Systems: https://ijfs.usb.ac.ir/article_5406_773e304765eced9372865246c596bf2a.pdf

- Pineda, U., Perez, G., & Arango, M. (2012). Medición del impacto de las competencias laborales en la productividad de los procesos: caso de una empresa manufacturera. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, Colombia*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81824864004>
- Portuondo, N. (2018). *Selección de Personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre – 2018 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28589/Portuondo_NLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Remirez, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159
- Resolución N° 0076-2021-SERVIR-PE, R. N. (2021, 29 de abril). *Aprueban la Guía para la implementación del Subsistema de Gestión del Rendimiento*. Diario Oficial el Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-la-guia-para-la-implementacion-del-subsistema-de-ge-resolucion-n-000076-2021-servir-pe-1948182-1>
- Resolución N° 033-2015-DP/SSGPR. (2015, 07 de octubre). *Directiva Evaluación del desempeño laboral en el Despacho Presidencial Código: DIR-SSGPR-DP-020*. https://www.presidencia.gob.pe/normas/RS_033_2015_DP_SSGPR.pdf
- Salas, H., & Vargas, H. (2021). *El término del contrato de arrendamiento en razón a la imagen del arrendatario como ocupante precario en el Perú. [Tesis para obtener Título, Universidad César Vallejo]*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62497/Salas_RHC-Vargas_UHFM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Salinas Rodriguez, J. M., & Malpartida Gutierrez, J. N. (2020). Evolución del proceso de reclutamiento de personal en las empresas latinoamericanas. *Revista de Investigación Científica y Tecnología - Alpha Centauri*. <http://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/17/20>
- Schottenfeld, L., Petersen, D., Deborah, P., Ricciardi, R., Burak, H., McNellis, R., & Genevro, J. (2016). *Creating Patient-centered Team-based Primary Care*. Agency for Healthcare Research and Quality.: <https://pcmh.ahrq.gov/page/creating-patient-centered-team-based-primary-care>
- Seguro Social de Salud . (05 de febrero de 2019). *Pacto ético mejorará eficiencia de atención en hospitales*. Seguro Social de Salud - EsSalud: <http://www.essalud.gob.pe/essalud-pacto-etico-mejorara-eficiencia-de-atencion-en-hospitales/>
- Sullca, V. (2021). *Proceso de Selección de Personal y su incidencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de la Victoria, 2018*. [Tesis para Titul Profesional. Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8213/Torre%20Sullca%2c%20Vanesa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Turizo, A., & Ruiz, Y. (2020). *Análisis del clima organizacional en la prestación de servicios de salud y cómo influye en la calidad de la atención*. [Monografía. Universidad Santiago de Cali], Colombia. <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/5068/AN%C3%81LISIS%20DEL%20CLIMA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Valentín, H. (2017). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016*. [Tesis para optar título profesional, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://168.121.45.184/bitstream/handle/20.500.11818/2108/TESIS%20VAL>

ENT%C3%8DN%20RODR%C3%8DGUEZ%2C%20HUGO%20AM%C3%89RICO.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Vilchez, L. (2020). *El contrato administrativo de servicio y la afectación al principio de continuidad laboral; desde el enfoque de la encíclica Laborem Exercens*[tesis para obtener Título Profesional, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55900/Vilchez_YLF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO 1

26 de julio de 2020

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR (ES)

Yo Fortunato Juvencio Ccoyllar Quispe, alumno de la Facultad de Derecho y Humanidades, de la Escuela Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo Lima Norte, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulada "Selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021", son:


1. De mi autoría.
2. El presente Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente Trabajo de Investigación / Tesis son reales, 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 información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

26 de julio de 2020

.....
Ccoyllar Quispe Fortunato Juvencio
Apellidos y nombres del autor
DNI N° 06077976

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-12-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Luca Aceto, docente de la Facultad de Derecho y Escuela Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo, revisor de la tesis titulada "Selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021", del estudiante **CCOYLLAR QUISPE, FORTUNATO JUVENCIO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.



Luca Aceto
DNI:
48974953

ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021				
Problema	Objetivos	Supuestos Jurídicos	Categorías	Subcategorías
Problema General:	Objetivo General:	Supuesto Jurídico General:	Categoría Independiente	Subcategorías
¿De qué manera la selección de personal se relaciona con la calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021?	Determinar de qué manera, la selección de personal se relaciona con la calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021.	Las formas de selección de personal tienen relación significativa con la calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021.	Selección de Personal	Evaluación
Problema Específico 01:	Objetivo Específico 01:	Supuesto Jurídico Específico 01:		Eficiencia
¿De qué manera la evaluación del personal se relaciona con la eficiencia de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021?	Identificar de qué manera la evaluación del personal se relaciona con eficiencia de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021.	La evaluación de personal, se relaciona positivamente con la eficiencia en la atención a pacientes con el tratamiento COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021.	Categoría Dependiente	Subcategorías
Problema Específico 02:	Objetivo Específico 02:	Supuesto Jurídico Específico 02:		
¿De qué manera la contratación de personal influye en la productividad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021?	Analizar de qué manera la contratación de personal influye en la productividad de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021.	La contratación del personal influye directamente en la productividad con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021	Calidad de Atención	Contratación Productividad
Metodología:				
Enfoque	Cualitativo			
Tipo de Investigación:	Básica			
Diseño de Investigación:	Teoría Fundamentada			

ANEXO 4

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

Categoría	Definición Conceptual	Definición Operacional	Subcategorías
Selección de Personal	García (2017) Define, la Selección de Personal se puede precisar como una relación de métodos que contribuyen a admitir descubrir a los postulantes apropiados que puedan cumplir sus actividades en determinados puestos laborales.	Chiavenato, (2009) Plantea que el objetivo principal de la selección de personal es indagar entre los diversos postulantes, a las personas que cumplan con el perfil para ocupar diferentes cargos que existe en una institución	Evaluación
			Eficiencia
Calidad de Atención	La calidad de atención, constituye una capacidad o habilidad que debe aplicarse en distintas entidades de servicio de salud, porque forma parte importante en la atención al público que necesita servicio de salud, asimismo cuando mejora la accesibilidad, eficiencia, la calidad y también el proceso de atención continuamente y esto origina la satisfacción como de los servidores de salud y los pacientes. (Méndez et al 2017)	Esto involucra el suministro de equipos necesarios para la aplicación primaria a las personas que se acercan al establecimiento para la atención de enfermedades que le aquejan y brindar un servicio completo y asequible que genere bienestar de las necesidades de importancia de las personas que se van a atenderse, asimismo de los integrantes de sus familiares, esto significa la entrega de otros servicios agregados eficientes otorgando un servicio de calidad. (Schottenfeld et al 2016).	Contratación
			Productividad

ANEXO 5

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO GUÍA DE ENTREVISTA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres: Aceto Luca

1.2 Cargo e institución donde labora: Docente - UCV

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de entrevista

1.4 Autor(a) del Instrumento: Fortunato Juvencio Ccoyllar Quispe

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar las categorías.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos												X	

	técnicos y/o científicos.																			
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos																			X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.																			X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.																			X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

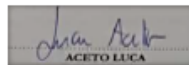
- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

X
95%

Lima, 24 de

MAYO del 2021



ACUÑA LUCA

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI N° 48974953 Telf.: 910190409

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres: **MOGOLLON LONGA JOHNNY WILLIAM**

1.1. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad César Vallejo

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de Entrevista

1.4 Autor(A) de Instrumento: Fortunato Juvencio Ccoyllar Quispe

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MÍNIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													X
3. ACTUALIDAD	Este adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos													X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

99%

Lima, 30 de mayo de 2021



JOHNNY W. MOGOLLON LONGA
FIRMSADO
REG. C.A.U. 3788

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI N° 43329698 Telf.: 962383809

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres: GAMARRA RAMON JOSE CARLOS
- 1.2 Cargo e institución donde labora: Docente-UCV
- 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de entrevista
- 1.4 Autor(a) del instrumento: Fortunato Juvencio Ccoyllar Quispe

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MÍNIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar las categorías.												X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	

GUÍA DE ENTREVISTA

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:

Selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

INDICACIONES: El presente instrumento tiene como propósito recaudar su opinión respecto a la selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021, motivo por el cual se le pide responder las siguientes preguntas con la mayor seriedad, y compromiso.

Entrevistado/a : WALTER R. GUERE TICSE
Cargo : Abogado
Institución : ESSALUD

OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera, la selección de personal se relaciona con la calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Preguntas:

1. ¿Qué criterios técnicos legales aplicaron para la selección de personal para la atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

Con la finalidad de brindar calidad de atención oportuna en combatir la pandemia del coronavirus, el gobierno promulga Normas legales para la selección de personal en salud para la atención a los pacientes que se encuentran con coronavirus, las instituciones involucradas realizan la selección de personal para enfrentar esta pandemia.

2. ¿Cuál es la calidad de atención al paciente con COVID-19 establecida por disposición legal para la contratación del personal?

En cumplimiento de las disposiciones legales que dictamina el Gobierno, las entidades de salud y EsSalud realizan la contratación de personal para combatir la pandemia del Coronavirus COVID-19, con la finalidad primordial es mejorar la calidad de atención a los pacientes que están pasando momentos difíciles al ser contagiados con este mal.

3. De acuerdo con usted, ¿Es necesario la continuidad para los próximos años la ampliación del régimen CAS del personal seleccionado para la atención de los pacientes con COVID-19?

El personal asistencial seleccionado para la atención de los pacientes afectados con el Coronavirus COVID-19, están ofreciendo calidad de atención adecuada en los diferentes establecimientos de EsSalud, de acuerdo a la realidad esta pandemia va continuar con las diferentes olas, en tal sentido es urgente que el gobierno mediante normas legales realice la ampliación de los contratos vigentes y continuar con la selección para afrontar este malestar.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar de qué manera la evaluación de personal se relaciona con eficiencia de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Preguntas:

4. ¿Cuáles fueron los pasos establecidos para la selección de personal para la eficiencia de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

Los pasos se encuentran establecidos en la Ley N° 1057- CAS Contratación Administrativa de Servicios y los requerimientos para la selección de personal se solicita el perfil de acuerdo a las necesidades para afrontar el COVID-19, el objetivo primordial de este proceso de selección y evaluación de personal en salud es para ofrecer atención con eficiencia a los pacientes que se encuentra en las diferentes fases del coronavirus.

5. ¿Cuál es la eficiencia del personal contratado en la atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

El personal contratado directamente para la atención a los pacientes que se encuentran infectados con la pandemia del Coronavirus, se encuentran con la capacidad para realizar y cumplir eficientemente sus funciones, se puede observar a los pacientes que actualmente se encuentra conformes con la atención oportuna y eficiente que reciben del personal asistencial en EsSalud.

6. ¿La calidad de atención a pacientes ha mejorado con el personal contratado por el régimen CAS?

El personal de salud contratado bajo los alcances de esta norma, son programados en turnos rotativos y fijos, según la categoría y el nivel de establecimiento de EsSalud donde prestan servicios, asimismo la adecuada selección, evaluación y contratación de profesionales, ha permitido que los servicios de salud se realizan con eficiencia y ha generado la satisfacción del paciente con COVID-19.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Analizar de qué manera la contratación de personal influye en la productividad de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Preguntas:

7. ¿La contratación del personal es productivo en la atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

Los seleccionados suscribieron contrato para la atención a los pacientes con COVID-19, contaron con la cobertura del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, desde el inicio de su vínculo laboral; también tienen seguro de vida durante la vigencia del periodo de

Emergencia Sanitaria y todo esto motiva a los profesionales de salud e influye en el cumplimiento de sus actividades y mejora la productividad asistencial en servicio de salud.

8. ¿Cuál es la productividad del personal contratado en la atención de los pacientes con el tratamiento del COVID-19?

En la actualidad la contratación del personal asistencial exclusivamente para la atención a los pacientes con la enfermedad del coronavirus, EsSalud continua con la selección de personal en salud con la finalidad de asegurar la continuidad de la prestación de servicios de personal contratado, con el apoyo de los profesionales recientemente que ingresaron a la institución, la productividad es positivo, porque los servidores de salud atienden en momentos precisos a los afectados con COVID-19.

9. ¿La atención a los pacientes por el personal contratado ha mejorado el tratamiento del COVID-19?

Los profesionales de salud contratados para la atención de pacientes que son infectados con la pandemia del Coronavirus COVID-19, están capacitados en el procedimiento; evalúan a los pacientes si el tratamiento debe realizarse en su domicilio para el aislamiento y con las medidas de control y prevención de infecciones. el método ha mejorado intensamente la producción en el servicio de salud; para lo cual los trabajadores de la salud capacitados, también desempeñan función importante en apoyar al paciente mediante teléfono.

SELLO	FIRMA
<p>WALTER R. QUERE TICSE Abogado Reg. C.A.C. N° 6377</p>	

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:

Selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

INDICACIONES: El presente instrumento tiene como propósito recaudar su opinión respecto a la selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021, motivo por el cual se le pide responder las siguientes preguntas con la mayor seriedad, y compromiso.

Entrevistado/a : Rosa María Poveda Carranza
Cargo : Abogada
Institución : Independiente

OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera, la selección de personal se relaciona con la calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Preguntas:

1. ¿Qué criterios técnicos legales aplicaron para la selección de personal para la atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

Antes de la selección del personal se debe establecer la necesidad del servicio y sobre todo diseñar el PERFIL DE PUESTO a fin de contratar el personal con las calificaciones necesarias para el servicio. De ahí que la selección de personal se efectúa conforme a las normas legales aprobados por el gobierno central, con el objeto de brindar una calidad de atención médica oportuna a los pacientes que se encuentra con Coronavirus.

2. ¿Cuál es la calidad de atención al paciente con COVID-19 establecida por disposición legal para la contratación del personal?

El decreto de urgencia N° 002-21 permite la contratación de personal para hacer frente la emergencia decretada por el COVI-19 a fin de fortalecer la capacidad de preparación y respuesta del sector salud para hacer frente al COVI. En este sentido, las disposiciones legales destinados a las entidades de salud para la contratación de personal y combatir la pandemia del Coronavirus COVID-19, sin embargo, algunos servidores no cumplen con brindar un servicio de calidad, los jefes deberían de controlar para evitar malestar de los pacientes

3. De acuerdo con usted, ¿Es necesario la continuidad para los próximos años la ampliación del régimen CAS del personal seleccionado para la atención de los pacientes con COVID-19?

Estoy de acuerdo, mientras dure el estado de emergencia por el COVI -19 debe continuar el régimen CAS para la contratación de personal de salud. Por ello, es necesario la ampliación de los servidores de salud para la atención de los pacientes afectados con el Coronavirus COVID-19, y estos servidores deberían pasar a ser nombrados, para que puedan continuar brindando servicio de calidad en los diferentes establecimientos de EsSalud.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar de qué manera la evaluación de personal se relaciona con eficiencia de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Preguntas:

4. ¿Cuáles fueron los pasos establecidos para la selección de personal para la eficiencia de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

En base a la Ley N° 1057 Contratación Administrativa de Servicios las áreas usuarias solicitan al personal en salud con el perfil de acuerdo a las necesidades para enfrentar el COVID-19, y la adecuada evaluación de personal influye en una atención eficiente a los pacientes infectados con Coronavirus. Los pasos para la selección de personal es la etapa preparatoria, convocatoria, selección, entrevista personal y suscripción del contrato.

5. ¿Cuál es la eficiencia del personal contratado en la atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

La eficiencia del personal contratado esencialmente jóvenes está generando buenos resultados sobre todo porque ingresan con muchas expectativas a trabajar para aplicar sus conocimientos y adquirir nuevas experiencias en el tratamiento de la enfermedad. Por ello, el personal contratado para cumplir sus servicios de salud en los diferentes establecimientos de EsSalud, vienen cumpliendo en forma eficiente sus funciones, desarrollando sus actividades en la prevención, vacunación contra la pandemia del COVID-19.

6. ¿La calidad de atención a pacientes ha mejorado con el personal contratado por el régimen CAS?

La apropiada evaluación de personal en salud para la contratación por el régimen CAS exclusivamente para para el tratamiento a pacientes infectados con el Coronavirus, la atención en los diferentes establecimientos de salud se realiza de manera poco eficiente por parte de los profesionales de salud. La eficiencia esa relacionada con la capacidad de atención de los centros hospitalarios, mientras exista un control de la enfermedad evitamos la saturación de los centros de salud y por ende son mas eficientes el personal en la prestación de los servicios.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Analizar de qué manera la contratación de personal influye en la productividad de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Preguntas:

7. ¿La contratación del personal es productivo en la atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

La contratación de personal con remuneración especial motiva a los servidores y asimismo se incrementa la producción en la atención a pacientes con COVID-19, esto se puede observar en los diferentes establecimientos de EsSalud, donde los pacientes se encuentran satisfechos con el servicio del personal asistencial. En este sentido, la remuneración es un elemento muy importante a tener en cuenta para lograr compromiso de parte del personal

contratado y así brindar mejores servicios que al final redunda en una mejor atención al paciente de COVI-19.

8. ¿Cuál es la productividad del personal contratado en la atención de los pacientes con el tratamiento del COVID-19?

La productividad del personal contratado esta mejorado poco a poco en razón que es personal joven que se ha priorizado en su contratación, los mismos que son debidamente entrenados con mejores experiencias para afrontar el COVI-19. Por ello, no es una sorpresa que el personal de salud seleccionado para la atención a los pacientes durante la pandemia del coronavirus, la productividad del personal contratado se ha elevado, esto genera tranquilidad a los pacientes infectados que esperan su atención en el tratamiento del COVID-19.

9. ¿La atención a los pacientes por el personal contratado ha mejorado el tratamiento del COVID-19?

Los pacientes que padecían coronavirus se encontraban desesperados, porque no lograban alcanzar los cupos de atención, desde la contratación personal de salud principalmente para la atención especialmente del COVID-19, la productividad y el tratamiento a los pacientes en general en algunos establecimientos de salud viene mejorado mínimamente. No solo era un trauma para los pacientes sino también para los familiares, quienes ante su impotencia de ver como sus familiares se morían sin poder ayudarlos en los centros de salud públicos, preferían llevarlos a una clínica a pesar de los costos abusivos.

SELLO	FIRMA
 <p>Rosa María Peveda Carranza ABOGADA Reg. CAL. N° 42947</p>	

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:

Selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

INDICACIONES: El presente instrumento tiene como propósito recaudar su opinión respecto a la selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021, motivo por el cual se le pide responder las siguientes preguntas con la mayor seriedad, y compromiso.

Entrevistado/a : *Manuel Jesús Álvaro Rosales*
Cargo : *Abogado*
Institución : *EsSalud*

OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera, la selección de personal se relaciona con la calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Preguntas:

1. ¿Qué criterios técnicos legales aplicaron para la selección de personal para la atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

Para la selección de personal en la atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, se viene realizando en mérito a Normas legales que establecen medidas extraordinarias en materia de personal del sector público, asimismo de acuerdo al Régimen CAS Ley N° 1057. Los criterios técnicos de selección de personal se incluyen la formación general, experiencia laboral, capacitación, conocimientos complementarios para el servicio y habilidades o competencias, con la finalidad de brindar la atención oportuna a los pacientes que esperan su atención.

2. ¿Cuál es la calidad de atención al paciente con COVID-19 establecida por disposición legal para la contratación del personal?

De acuerdo a las disposiciones legales que permite al Sector Salud garantizar la calidad de atención de la salud durante la ampliación de la Emergencia Sanitaria generada por la COVID-19, la calidad de atención a pacientes se viene fortaleciendo, la capacidad de preparación y respuesta del Sector Salud para afrontar la pandemia por la COVID-19 en el marco de la Emergencia Sanitaria con la atención de los profesionales que fueron seleccionados exclusivamente para enfrentar esta pandemia.

3. De acuerdo con usted, ¿Es necesario la continuidad para los próximos años la ampliación del régimen CAS del personal seleccionado para la atención de los pacientes con COVID-19?

Con la finalidad de afrontar la pandemia por la COVID-19, y brindar calidad de atención que satisfaga las necesidades de los pacientes afectados con coronavirus es importante dar continuidad a la contratación del personal contratado bajo la modalidad del régimen del Decreto Legislativo N° 1057, que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, a efectos de dar respuesta sanitaria, oportuna y efectiva para la atención de la emergencia producida por la COVID-19.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar de qué manera la evaluación de personal se relaciona con eficiencia de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Preguntas:

4. ¿Cuáles fueron los pasos establecidos para la selección de personal para la eficiencia de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

De acuerdo a las Normas legales que establecen medidas extraordinarias para la contratación de personal en salud del sector público con la finalidad de brindar una atención eficiente y oportuna a los pacientes con el tratamiento del COVID-19, se realiza la selección de personal asistencial de acuerdo a la Ley N° 1057, Contratación Administrativa de Servicios, tomando en cuenta las etapas de postulación vía electrónica, evaluación curricular, publicación de cuadro de méritos y suscripción del contrato, una adecuada selección de personal en salud, favorece a la institución para la atención a los pacientes de manera eficiente, por los profesionales asistenciales, actualmente todavía los pacientes se quejan y no están conformes con la atención, se debería de coordinar con los profesionales para que cambien de actitud.

5. ¿Cuál es la eficiencia del personal contratado en la atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

Lograr eficiencia en salud, significa también alcanzar los mejores resultados con los recursos disponibles, una adecuada selección, evaluación y contratación de profesionales en salud de acuerdo a las necesidades para enfrentar el COVID-19, permitirá la atención eficiente a los pacientes infectados con el Coronavirus, que paulatinamente se está logrando.

6. ¿La calidad de atención a pacientes ha mejorado con el personal contratado por el régimen CAS?

Reunir el personal y los recursos necesarios para responder a la pandemia de COVID-19 y prestar servicios de cuidados de larga duración de calidad. Garantizar la continuidad asistencial en los servicios básicos dispensados a las personas que reciben cuidados de larga duración, con inclusión de la promoción de la salud, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos. La calidad de atención a los pacientes lentamente está mejorando con el personal seleccionado para enfrentar la COVID -19.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Analizar de qué manera la contratación de personal influye en la productividad de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Preguntas:

7. ¿La contratación del personal es productivo en la atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?


El profesional en salud seleccionado, firma el contrato renovable con una retribución mensual y especial, lo cual motiva y eleva la producción mejorando los rendimientos en la atención de pacientes con el COVID-19 en los diferentes establecimientos de EsSalud, pero algunos servidores de salud que ingresaron con poca experiencia recién se están adaptando.

8. ¿Cuál es la productividad del personal contratado en la atención de los pacientes con el tratamiento del COVID-19?

La productividad es un indicador clave de la eficiencia y la competitividad, en tal sentido, los profesionales en salud contratados para la atención de pacientes con el coronavirus están tratando de mejorar en la atención y ofrecer buena atención.

9. ¿La atención a los pacientes por el personal contratado ha mejorado el tratamiento del COVID-19?

Los profesionales de salud que firmaron contrato temporal de acuerdo a la Ley N° 1057 contrato Administrativo de Servicios - CAS son destinados a la prevención, control, diagnóstico y tratamiento del Coronavirus, a la fecha ha mejorado en pequeño porcentaje y está en subida la mejora la atención a los pacientes infectados con el COVID-19.

SELLO	FIRMA
MANUEL JESÚS SALVARO ROSALES ABOGADO Reg. CAL. 43428	

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:

Selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

INDICACIONES: El presente instrumento tiene como propósito recaudar su opinión respecto a la selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021, motivo por el cual se le pide responder las siguientes preguntas con la mayor seriedad, y compromiso.

Entrevistado/a : JESUS FREDY BENAVENTE CHARA
Cargo : ABOGADO LABORALISTA
Institución : INDEPENDIENTE

OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera, la selección de personal se relaciona con la calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Preguntas:

1. ¿Qué criterios técnicos legales aplicaron para la selección de personal para la atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

La selección de personal para el tratamiento del COVID-19, se realiza cumpliendo las normas legales establecidos, con el objetivo de brindar calidad de atención a los pacientes. En tiempos de COVID-19 se debe contar con personal que se adapte a los cambios y se desenvuelva en entornos de incertidumbre, logrando flexibilidad y liderazgo colaborativo.

2. ¿Cuál es la calidad de atención al paciente con COVID-19 establecida por disposición legal para la contratación del personal?

Las disposiciones legales garantizan adecuada selección de personal y la calidad de atención a los pacientes que se encuentra infectados con el COVID-19, así mismo, hay que tener en cuenta que el personal seleccionado debe ser capaz del autoaprendizaje, auto crecimiento en conocimiento, habilidades, y competencias blandas y tecnológicas.

3. De acuerdo con usted, ¿Es necesario la continuidad para los próximos años la ampliación del régimen CAS del personal seleccionado para la atención de los pacientes con COVID-19?

Por supuesto que sí. Es necesario realizar la ampliación del régimen CAS y la continuidad de los profesionales de salud que actualmente se encuentran en actividad afrontando el Coronavirus, toda vez que de acuerdo a los especialistas es una enfermedad con la que tenemos que aprender a convivir por muchos años hasta lograr una inmunidad de rebaño.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar de qué manera la evaluación de personal se relaciona con eficiencia de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Preguntas:

4. ¿Cuáles fueron los pasos establecidos para la selección de personal para la eficiencia de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

La evaluación de personal se ejecuta de acuerdo a la Ley N° 1057, Contratación Administrativa de Servicios, con la finalidad de ofrecer atención a los pacientes de manera eficiente. El proceso de selección de personal se desarrolla por etapas: preparatoria, convocatoria, selección y suscripción y registro del contrato. Este es un proceso de selección vía concurso público para captar el personal con las mejores calificaciones con capacidad técnicas, tecnológicas, liderazgo y blandas.

5. ¿Cuál es la eficiencia del personal contratado en la atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

Una adecuada evaluación y contratación de personal asistencial, influye en la atención eficiente a los pacientes con el tratamiento del COVID-19, en razón que un proceso de personal basado en la meritocracia, busca conseguir los mejores elementos para desempeñar dicha labor.

6. ¿La calidad de atención a pacientes ha mejorado con el personal contratado por el régimen CAS?

El personal de salud contratado por el régimen CAS, está brindando sus servicios de manera eficiente a los pacientes con la pandemia de Coronavirus y ha mejorado la calidad de atención. Ello es posible porque el transcurso del tiempo nos ha permitido conocer de una manera integral la enfermedad lo que nos permite enfrentarla con mayores conocimientos y experiencias.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Analizar de qué manera la contratación de personal influye en la productividad de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Preguntas:

7. ¿La contratación del personal es productivo en la atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

Con la contratación de personal para enfrentar el COVID-19, ha mejorado el servicio y se ha incrementado la productividad. Al principio no se conocía del todo a la enfermedad, pero a medida que ha ido transcurriendo el tiempo, el personal ha adquirido nuevos conocimientos y experiencias para atender el COVID – 19 lo que ha hecho más productivo al personal que se viene integrando a los hospitales.

8. ¿Cuál es la productividad del personal contratado en la atención de los pacientes con el tratamiento del COVID-19?

La atención a los pacientes con el Coronavirus, la productividad del personal contratado para este fin se ha acrecentado notablemente. El gobierno ha entendido que para vencer a la enfermedad necesitamos no solo vacunas, oxígeno etc., sino que también personal toda vez que gran parte del personal médico y técnicos están con licencia por estar comprendidos por su edad como personas vulnerables, otros han fallecido.

9. ¿La atención a los pacientes por el personal contratado ha mejorado el tratamiento del COVID-19?

La prevención, control, diagnóstico y tratamiento del Coronavirus, ha mejorado desde el ingreso de profesionales exclusivamente para la atención del COVID-19. Aunque, debemos reconocer que hay otros factores que también han contribuido a la mejora del tratamiento, como ya lo dijimos estos se deben a mayores estudios científicos sobre el COVI-19, nuevos tratamientos y la experiencia adquirida en todo este tiempo desde la aparición de la pandemia.

SELLO	FIRMA
<p>..... JESUS FREDY BENAVENTE CHARA ABOGADO Reg. C.A.A. N° 2690</p>	

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:

Selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19,
Hospital Almenara de EsSalud, 2021

INDICACIONES: El presente instrumento tiene como propósito recaudar su opinión respecto a la selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021, motivo por el cual se le pide responder las siguientes preguntas con la mayor seriedad, y compromiso.

Entrevistado/a : JOSE MAYKOOL ROBLES DIAZ
Cargo : Abogado
Institución : ESSALUD

OBJETIVO GENERAL



Determinar de qué manera, la selección de personal se relaciona con la calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

1. ¿Qué criterios técnicos legales aplicaron para la selección de personal para la atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

Conforme a las normas legales para este fin se realizan la selección de personal para brindar calidad de atención médica oportuna a los pacientes con el COVID-19.

2. ¿Cuál es la calidad de atención al paciente con COVID-19 establecida por disposición legal para la contratación del personal?

La contratación de personal para combatir el Coronavirus COVID-19, con el objetivo de mejorar la calidad de atención, se realiza cumpliendo las disposiciones legales emanadas para este fin.

3. De acuerdo con usted, ¿Es necesario la continuidad para los próximos años la ampliación del régimen CAS del personal seleccionado para la atención de los pacientes con COVID-19?

Es necesario la continuidad de un servicio de calidad por el personal seleccionado hasta desterrar la pandemia del Coronavirus COVID-19.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar de qué manera la evaluación de personal se relaciona con eficiencia de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Preguntas:

4. ¿Cuáles fueron los pasos establecidos para la selección de personal para la eficiencia de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

Las áreas usuarias envían su requerimiento a la Oficina de Recursos Humanos para la selección y evaluación de personal con el perfil necesario para combatir el COVID-19 de manera eficiente a los pacientes.

5. ¿Cuál es la eficiencia del personal contratado en la atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

El personal contratado para la atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, están cumpliendo eficientemente con la atención a los afectados.

6. ¿La calidad de atención a pacientes ha mejorado con el personal contratado por el régimen CAS?

La atención a pacientes con Coronavirus se realiza con calidad y de manera eficiente por los servidores de salud que fueron evaluados y seleccionados para este fin.



OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Analizar de qué manera la contratación de personal influye en la productividad de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Preguntas:

7. ¿La contratación del personal es productivo en la atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?



Con la contratación de personal para la atención exclusivamente a pacientes con COVID-19, se ha elevado la producción.

8. ¿Cuál es la productividad del personal contratado en la atención de los pacientes con el tratamiento del COVID-19?

La productividad en atención a los pacientes por el personal de salud contratado se ha acrecentado.

9. ¿La atención a los pacientes por el personal contratado ha mejorado el tratamiento del COVID-19?

El personal de salud contratado para atención de pacientes con Coronavirus COVID-19, el tratamiento ha mejorado acentuadamente la producción.

SELLO	FIRMA
 <p>JOSE MAYRA ROBLES DÍAZ ABOGADO Reg. CAL: 62168</p>	

GUÍA DE ENTREVISTA

TÍTULO:

Selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19,
Hospital Almenara de EsSalud, 2021

INDICACIONES: El presente instrumento tiene como propósito recaudar su opinión respecto a la selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021, motivo por el cual se le pide responder las siguientes preguntas con la mayor seriedad, y compromiso.

Entrevistado/a : JESSY SOLANO HUARTADO
Cargo : Abogado
Institución : ESSALUD

OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera, la selección de personal se relaciona con la calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Preguntas:

1. ¿Qué criterios técnicos legales aplicaron para la selección de personal para la atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

La selección de personal para el tratamiento del COVID-19, se realiza en mérito a normas legales establecidos para la contratación de personal del sector salud, con el propósito de brindar calidad de atención oportuna a los pacientes que esperan su cuidado.

2. ¿Cuál es la calidad de atención al paciente con COVID-19 establecida por disposición legal para la contratación del personal?

Las disposiciones legales permiten al Sector Salud la selección de personal para garantizar la calidad de atención durante la Emergencia Sanitaria generada por la COVID-19, el paciente contagiado necesita atención especial, los profesionales están atendiendo cumpliendo con los protocolos en las diferentes fases de la enfermedad, esto beneficia altamente al paciente.

3. De acuerdo con usted, ¿Es necesario la continuidad para los próximos años la ampliación del régimen CAS del personal seleccionado para la atención de los pacientes con COVID-19?

Con la finalidad de afrontar la pandemia por la COVID-19, y brindar una calidad de atención que satisfaga las necesidades de los pacientes afectados, es necesario realizar la ampliación de los profesionales de la salud que actualmente se encuentran en actividad, asimismo la atención que brindan los profesionales está bien recibida por los pacientes.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar de qué manera la evaluación de personal se relaciona con eficiencia de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Preguntas:

4. ¿Cuáles fueron los pasos establecidos para la selección de personal para la eficiencia de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

Se realiza la selección y evaluación de personal en base a la Ley N° 1057, Contratación Administrativa de Servicios, como la convocatoria, la fecha de inscripción, selección, evaluación y contrato, con la finalidad de satisfacer la atención a los pacientes que se encuentra afectados con el coronavirus de manera eficiente en las necesidades que solicita los aquejados.

5. ¿Cuál es la eficiencia del personal contratado en la atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?

Una apropiada selección, evaluación y contratación de profesionales en salud de acuerdo a las necesidades para enfrentar el COVID-19, origina atención eficiente a los pacientes, es decir profesionales seleccionados adecuadamente de acuerdo al perfil y necesidad actual, brindaran con eficiencia el servicio a los asegurados en general.

6. ¿La calidad de atención a pacientes ha mejorado con el personal contratado por el régimen CAS?

El personal correctamente evaluado y contratado para el tratamiento del coronavirus, la calidad de atención a los pacientes se realiza con eficiencia está mejorando últimamente dicha atención en el tratamiento del COVID -19.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Analizar de qué manera la contratación de personal influye en la productividad de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Preguntas:

7. ¿La contratación del personal es productivo en la atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19?


Los profesionales en salud seleccionados, firman el contrato con una retribución especial, esto motiva a los profesionales que ingresan a la institución y recién se están adaptando y mejorando el rendimiento en la atención a pacientes con el COVID-19, de manera tal los pacientes se benefician con los servicios en los centros de salud.

8. ¿Cuál es la productividad del personal contratado en la atención de los pacientes con el tratamiento del COVID-19?

La productividad es clave de la eficiencia y la competitividad, en tal sentido, los profesionales en salud contratados para la atención de pacientes con el Coronavirus continúan incrementado el número de pacientes atendidos.

9. ¿La atención a los pacientes por el personal contratado ha mejorado el tratamiento del COVID-19?

La atención a los pacientes en la prevención, control, diagnóstico y tratamiento del Coronavirus, esta mejorado con los profesionales contratados para la atención en las diferentes áreas de salud, los servidores de salud han aumentado su productividad en los diferentes servicios de atención médica.

SELLO	FIRMA
JESSY SOLANO HUARTADO ABOGADO Reg. CAL:2729.....	

GUÍA DE ANÁLISIS DE FUENTE DOCUMENTAL

TÍTULO: Selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Objetivo General: Determinar de qué manera, la selección de personal se relaciona con la calidad de atención a pacientes con el tratamiento de la COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021.

AUTOR (A): Fortunato Juvencio Ccoyllar Quispe

FECHA: 10 de julio de 2021

FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
<p><i>Decreto de Urgencia N° 002, (2021) Que establece medidas extraordinarias destinadas a garantizar la respuesta sanitaria de atención en los establecimientos de salud en el marco de la Emergencia Sanitaria por la COVID-19. Diario Oficial el Peruano.</i></p>	<p>Artículo 3.- Medidas extraordinarias en materia de contratación de personal del Sector Salud 3.1. Autorízase a las unidades ejecutoras del Ministerio de Salud, de los Gobiernos Regionales, Direcciones Regionales de Salud, Gerencias Regionales de Salud, al Instituto Nacional de Salud y al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, la contratación de personal bajo la modalidad del régimen especial del Decreto Legislativo N° 1057 para prestar servicios asistenciales en los establecimientos de salud del primer, segundo y tercer nivel de atención; la modalidad del régimen especial del Decreto Legislativo N° 1057.</p>	<p>Mediante Decreto de Urgencia el gobierno autoriza a las instituciones de salud a nivel nacional la contratación de personal bajo la modalidad del régimen especial del Decreto Legislativo N° 1057 para prestar servicios asistenciales en los establecimientos de salud y combatir la pandemia del coronavirus</p>	<p>El gobierno autorizó a los organismos públicos de salud a nivel nacional la selección de personal asistencial bajo la característica del régimen Contratación Administrativa de Servicios, Decreto Legislativo N° 1057, que promulga extraordinariamente con la finalidad de fortalecer a las instituciones públicas frente al COVID-19, brindar atención de calidad a los pacientes con coronavirus.</p>

GUÍA DE ANÁLISIS DE FUENTE DOCUMENTAL

TÍTULO: Selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Objetivo General: Determinar de qué manera, la selección de personal se relaciona con la calidad de atención a pacientes con el tratamiento de la COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021.

AUTOR (A): Fortunato Juvencio Ccoyllar Quispe

FECHA: 10 de julio de 2021

FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
<p><i>Decreto de Urgencia N° 044, (2021), Decreto de Urgencia que establece medidas extraordinarias y urgentes en materia de gestión fiscal de los recursos humanos del sector público. Lima: Diario el Peruano.</i></p>	<p>Que, en el marco de la Emergencia Sanitaria y del Estado de Emergencia Nacional a consecuencia de la COVID-19, las entidades del Sector Público requieren extender la vigencia de los contratos de los servidores bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057 con el fin de financiar los Contratos Administrativos de Servicios (CAS) para continuar brindando los servicios indispensables a la población, así como aquellos destinados a promover la reactivación económica del país y/o a mitigar los efectos adversos de la COVID-19, por lo cual resulta necesario autorizar a las entidades del Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales realizar modificaciones presupuestarias.</p>	<p>Durante el Estado de Emergencia Nacional a consecuencia de la COVID-19, las entidades del Sector Público requieren extender la vigencia de los contratos de los servidores bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057 con el fin de financiar los Contratos Administrativos de Servicios (CAS), para mitigar los efectos adversos de la COVID-19, por lo cual resulta necesario autorizar a las entidades del Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales realizar modificaciones presupuestarias.</p>	<p>Mediante esta norma el gobierno faculta a las instituciones del sector salud para que continúen con la selección de personal de salud y se renueve sus contratos mientras continúe el estado de emergencia a nivel nacional por motivo del coronavirus para que continúen brindando servicio de salud oportuna a los pacientes afectados con el COVID-19.</p>

GUÍA DE ANÁLISIS DE FUENTE DOCUMENTAL

TÍTULO: Selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Objetivo General: Determinar de qué manera, la selección de personal se relaciona con la calidad de atención a pacientes con el tratamiento de la COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021.

AUTOR (A): Fortunato Juvencio Ccoyllar Quispe

FECHA: 10 de julio de 2021

FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
<p><i>Conocimiento del personal de salud de una clínica en Bogotá acerca del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud (Jiménez & Pérez, 2017)</i></p>	<p>La auditoría para el mejoramiento de la calidad es una herramienta básica de evaluación interna, la cual, de forma continua y sistemática, busca conocer el cumplimiento de estándares de calidad complementarios a los determinados como básicos en el sistema único de habilitación. Los procesos de auditoría son obligatorios para las direcciones departamentales, distritales y municipales de salud, cuando actúan como aseguradoras, así como para las IPS, las EPS del régimen contributivo y subsidiado, las entidades adaptadas y las empresas de medicina prepagada. La acreditación, busca que las empresas garanticen y mejoren la calidad de la atención al cliente en una organización de salud.</p>	<p>La auditoría es importante para el mejoramiento de la calidad es una herramienta básica de evaluación interna, la cual, de forma continua y sistemática, busca conocer el cumplimiento de estándares de calidad; las entidades adaptadas y las empresas de medicina prepagada. La acreditación, busca que las empresas garanticen y mejoren la calidad de la atención al cliente en una organización de salud.</p>	<p>En toda institución pública de salud la auditoría debe mantenerse de manera permanente porque favorece en el incremento de calidad de atención en diferentes servicios de salud, esta evaluación interna se formaliza continuamente y de manera sistemática buscando identificar el cumplimiento de los tipos de calidad de atención de los diferentes establecimientos de las instituciones públicas de salud.</p>

GUÍA DE ANÁLISIS DE FUENTE DOCUMENTAL

TÍTULO: Selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Objetivo Específico 1: Identificar de qué manera la evaluación del personal se relaciona con eficiencia de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

AUTOR (A): Fortunato Juvencio Ccoyllar Quispe

FECHA: 10 de julio de 2021

FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
<p><i>Directiva Evaluación del desempeño laboral en el Despacho Presidencial</i> Código: DIR-SSGPR-DP-020. (Resolución N° 033-2015-DP/SSGPR, 2015)</p>	<p>Artículo 10° Proceso de la Evaluación de Desempeño Laboral. Este proceso de evaluación de desempeño, se usa como herramienta de gestión que sirve para evaluar como los conocimientos, habilidades, comportamientos de los servidores civiles, aportan al logro de las metas institucionales. Se ha considerado para la evaluación del Desempeño Laboral, la fijación de objetivos y el desarrollo de competencias. El objetivo y las competencias establecidas serán las que sirven para determinar los estándares de desempeño de las evaluaciones.</p>	<p>Los procesos de evaluación de desempeño, se usa como herramienta de gestión que sirve para evaluar como los conocimientos, habilidades, comportamientos de los servidores civiles, aportan al logro de las metas institucionales; el objetivo y las competencias establecidas serán las que sirven para determinar los estándares de desempeño de las evaluaciones.</p>	<p>Las evaluaciones que se realizan con respecto al desempeño laboral se debe de formalizar habitualmente en cualquier empresa o institución, porque las evaluaciones representan las competencias que se aplican en una empresa o institución y conocer los tipos de desempeño laboral, si los servidores están cumpliendo con eficiencia sus labores o no. El objetivo de las capacidades definidas serán las que servirán para determinar modelos de trabajo de las evaluaciones.</p>

GUÍA DE ANÁLISIS DE FUENTE DOCUMENTAL

TÍTULO: Selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Objetivo Específico 1: Identificar de qué manera la evaluación del personal se relaciona con eficiencia de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

AUTOR (A): Fortunato Juvencio Ccoyllar Quispe

FECHA: 10 de julio de 2021

FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
<p>(Resolución N° 0076-2021-SERVIR-PE, (2021) Que aprueban la Guía para la implementación del Subsistema de Gestión del Rendimiento.</p>	<p>Que, la Quinta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1023, establece que la evaluación del desempeño es el proceso obligatorio, integral, sistemático y continuo de apreciación objetiva y demostrable del conjunto de actividades, aptitudes y rendimiento del personal al servicio del Estado en cumplimiento de sus metas, que llevan a cabo obligatoriamente las entidades, en la forma y condiciones que se señalan en la normatividad; correspondiendo al nivel nacional de gobierno promover el desarrollo de sistemas de gestión que permitan determinar indicadores objetivos para la evaluación de desempeño.</p>	<p>Ley del Servicio Civil, establece que la gestión del rendimiento comprende el proceso de evaluación de desempeño y tiene por finalidad estimular el buen rendimiento y el compromiso del servidor civil. Asimismo, identifica y reconoce el aporte de los servidores con las metas institucionales y evidencia las necesidades requeridas por los servidores para mejorar el desempeño de sus puestos y de la entidad.</p>	<p>la Ley del Servicio Civil constituye que el proceso del rendimiento comprende las diferentes técnicas de evaluación del cumplimiento laboral y la finalidad es motivar para que eleven con eficiencia el rendimiento y el compromiso de los trabajadores para cumplir las metas y objetivos institucionales, así mismo la Gerencia de Desarrollo de capacidades determina que la guía de evaluación tiene las propiedades de simplificación y aplicación a las diferentes modalidades de responsabilidad que son dispuesta por el gobierno.</p>

GUÍA DE ANÁLISIS DE FUENTE DOCUMENTAL

TÍTULO: Selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Objetivo Específico 1: Identificar de qué manera la evaluación del personal se relaciona con eficiencia de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

AUTOR (A): Fortunato Juvencio Ccoyllar Quispe

FECHA: 10 de julio de 2021

FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
<p><i>Seguro Social de Salud, (2019) EsSalud: Pacto ético mejorará eficiencia de atención en hospitales</i></p>	<p>Con el objetivo de hacer cumplir las horas de atención médica programada en todos los centros asistenciales de EsSalud en el país, se firmó el "Pacto Ético para una Atención Oportuna y Humanizada en los Servicios de Salud", entre el Seguro Social de Salud (EsSalud), SUSALUD y la Asociación de Clínicas Particulares del Perú. Esta alianza permitirá que se logre eficiencia en el uso de los tiempos asignados para tratar al paciente y descongestionar la acumulación de citas. Así lo informó Fiorella Molinelli Aristondo, presidenta ejecutiva de EsSalud.</p>	<p>La finalidad de este pacto ético mejorara la eficiencia de atención en hospitales de EsSalud, para brindar una atención oportuna y humanizada en los diferentes servicios de salud, EsSalud se suma a la convocatoria que hizo el Presidente de la Republica en la lucha y compromiso contra la corrupción. "porque la persona que recibe un sueldo y no trabaja está incurriendo en actos que lindan con la corrupción".</p>	<p>El Seguro Social de Salud han suscrito el pacto ético para una atención de manera oportuna humanizada y con eficiencia en los servicios de salud, firmaron este pacto entre el Seguro Social de Salud EsSalud, SUSALUD y la Asociación de Clínicas Particulares de Perú. Con este pacto ético que plasmaron exigen al personal de salud que cumpla con las horas de servicio programadas, esto viene generando en más atención a los pacientes con eficiencia y de esta manera se está desterrando las colas y las citas que continúan.</p>

GUÍA DE ANÁLISIS DE FUENTE DOCUMENTAL

TÍTULO: Selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Objetivo Específico 2: Analizar de qué manera la contratación de personal influye en la productividad de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

AUTOR (A): Fortunato Juvencio Ccoyllar Quispe

FECHA: 10 de julio de 2021

FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
<p><i>León (2019). Relación existente entre los procesos de selección de personal y la productividad de una organización [Ensayo para optar título de Especialista Alta Gerencia, Universidad Militar Nueva Granada]. Bogotá</i></p>	<p>La productividad de una organización se puede considerar un proceso dinámico y que no depende solo de un correcto reclutamiento de personal, ni mucho menos de un solo factor como el humano, es un proceso continuo de mejora o desmejora cuya responsabilidad recae sobre toda la organización; generando estrechas relaciones de comunicación, análisis, retroalimentaciones entre áreas, que permitan tomar decisiones para mejorar los procesos y así la productividad. Se puede tener un excelente factor humano que cumpla con los requerimientos determinados por la organización, pero si hay falencias en los demás factores y/o no se trabaja sobre los elementos que afectan el rendimiento de cada factor, la productividad cambiara, siendo erróneo decir que ese cambio sea dado exclusivamente por la selección de personal.</p>	<p>la selección de personal, para que sea más eficiente en su objetivo de mejorar la productividad de la organización, debe realizarse en conjunto con las áreas solicitantes del cargo y tener en cuenta la afectación positiva o negativa de los elementos internos y externos que modifican el factor del trabajo en la productividad, generando así una relación entre la identificación del perfil inicial del candidato y los requisitos del cargo, y esa relación no termina con la incorporación del trabajador a la empresa, sino que debe ser continua entre todas las áreas, para garantizar que la productividad del factor humano se mantenga.</p>	<p>El objetivo de la selección y contratación de personal es optimizar la productividad en las institución o empresas, se debe ejecutarse en conjunto con las áreas solicitantes de personal valorando los factores internos y externos que alteran el elemento de trabajo en la productividad. La productividad de una institución se puede admitir como un proceso eficiente que no solo depende de una adecuada selección de personal, sino es un proceso perenne de mejora o desmejora esta responsabilidad recae sobre toda la organización.</p>

GUÍA DE ANÁLISIS DE FUENTE DOCUMENTAL

TÍTULO: Selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Objetivo Específico 2: Analizar de qué manera la contratación de personal influye en la productividad de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

AUTOR (A): Fortunato Juvencio Ccoyllar Quispe

FECHA: 10 de julio de 2021

FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
<p>Jairo (2020) <i>Plan de gestión del talento humano basado en el modelo de la Ley SERVIR para mejorar la productividad laboral del personal en la Municipalidad Distrital de Pacora, 2018</i> [Tesis par optar Título Profesional, Universidad Señor de Sipán"]</p>	<p>La productividad laboral se encuentra dentro de los niveles esperados, sin embargo, se debe fomentar en el personal una mayor satisfacción y motivación, puesto que, en muchos de los casos, esto genera buenos resultados muy aparte de un monitoreo constante. La gestión del talento humano dentro de la municipalidad de Pacora, es regular, esto debido a que no todos realizan sus funciones conforme a ley, y de acuerdo a las funciones que establece el cargo en el que se desempeñan. En cuanto al clima laboral y a su relación con la productividad de la empresa, manifiesta que existen algunas deficiencias en torno a que los trabajadores no se sienten tan a gusto con el ambiente en la organización, y que, de esa forma, la productividad no es la más adecuada.</p>	<p>La gestión del talento humano dentro de la municipalidad de Pacora, es regular, esto debido a que no todos realizan sus funciones conforme a ley, y de acuerdo a las funciones que establece el cargo en el que se desempeñan. En cuanto al clima laboral y a su relación con la productividad de la empresa, manifiesta que existen algunas deficiencias en torno a que los trabajadores no se sienten tan a gusto con el ambiente en la organización, y que, de esa forma, la productividad no es la más adecuada.</p>	<p>La productividad está dentro de los niveles planificados, por lo tanto, se debe impulsar al personal otorgando mayor satisfacción e incrementar la motivación, porque en muchos casos esto genera resultados considerables muy al margen de los monitoreo que se realiza continuamente, la gestión dentro de la institución de estudio es regular esto se debe a que la mayoría no cumplen sus actividades de acuerdo a ley y de acuerdo a las funciones que estipula el cargo en el que se desenvuelven.</p>

GUÍA DE ANÁLISIS DE FUENTE DOCUMENTAL

TÍTULO: Selección de personal y calidad de atención a pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

Objetivo Específico 2: Analizar de qué manera la contratación de personal influye en la productividad de atención de pacientes con el tratamiento del COVID-19, Hospital Almenara de EsSalud, 2021

AUTOR (A): Fortunato Juvencio Ccoyllar Quispe

FECHA: 10 de julio de 2021

FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
<p><i>Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, Decreto Supremo N° 003-97-TR (Decreto Legislativo N° 728, 1997)</i></p>	<p>Capacitación laboral y productividad. El empleador está obligado a proporcionar al trabajador capacitación en el trabajo a fin de que este pueda mejorar su productividad y sus ingresos. El empleador y los representantes de los trabajadores o de la organización sindical correspondiente, podrán establecer de común acuerdo Programas de Capacitación y Productividad, organizados a través de comisiones paritarias. Las acciones de capacitación tendrán las siguientes finalidades: Incrementar la productividad; Actualizar y perfeccionar los conocimientos y aptitudes del trabajador en la actividad que realiza.</p>	<p>El empleador está obligado a proporcionar al trabajador capacitación en el trabajo a fin de que este pueda mejorar su productividad y sus ingresos. El empleador y los representantes de los trabajadores o de la organización sindical correspondiente, podrán establecer de común acuerdo Programas de Capacitación y Productividad.</p>	<p>Son normas que los trabajadores deben de cumplir, el mismo que salvaguardan al trabajador en el cumplimiento de sus actividades, el motivo de la capacitación es incrementar la productividad; renovar y perfeccionar los conocimientos y habilidades de los servidores en la funciones y actividades que realizan; consiste en proporcionar información al personal en la actividad que ejecuta, asimismo preparando a los trabajadores con la finalidad que puedan ocupar puestos nuevos creados y prevenir los riesgos en el trabajo.</p>