



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Gestión del Talento Humano para la Calidad de Atención en los  
Servicios Neonatales en Contexto Covid-19 Hospital Regional  
Lambayeque**

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

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA:**

Guerrero Valladolid, Ana Yudith (ORCID: 0000-0002-9256-0683)

**ASESOR:**

Dr. Callao Alarcón, Marcelino (ORCID: 0000-0001-7295-2375)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios, a mis padres Leoncio y Luz, a mis abuelos, a toda mi familia, quienes son la fortaleza de seguir adelante, quienes, con su comprensión y paciencia me otorgaron su apoyo incondicional, ello ha sido clave lograr este objetivo.

## **Agradecimiento**

Al Hospital Regional Lambayeque, servicio de neonatología y madres de recién nacidos por permitirme realizar la investigación. Al Dr. Marcelino Callao Alarcón docente y asesor quien supo guiar en el mundo científico. Y, a todas las personas que con sus aportes han contribuido a la culminación de esta investigación.

## Índice de contenido

<b>Carátula .....</b>	<b>i</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos .....</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de tablas .....</b>	<b>vi</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>vii</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
<b>III. MÉTODOLÓGÍA.....</b>	<b>19</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	19
3.2 Variables y operacionalización .....	19
3.3 Población, muestra y muestreo.....	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
3.5 Procedimientos .....	27
3.6 Método de análisis de datos.....	27
3.7 Aspectos éticos .....	28
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>30</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>37</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>45</b>
<b>VII. RECOMENDACIÓN .....</b>	<b>46</b>
<b>VIII. PROPUESTA.....</b>	<b>47</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>56</b>

ANEXOS

## Índice de Tablas

Tabla 1: Población .....	21
Tabla 2: Muestra poblacional.....	22
Tabla 3: Escala de Likert :Gestión Talento Humano.....	25
Tabla 4: Escala de Likert: Calidad de atención.....	25
Tabla 5: Sexo y edad de los usuarios externos.....	30
Tabla 6: Tipo de usuario interno .....	31
Tabla 7: Valoración de la GTH en servicios neonatales del HRL.....	32
Tabla 8: Valoración dimensiones de la GTH en el HRL.....	33
Tabla 9: Edad y nivel educativo usuarias externas.....	34
Tabla 10: Características de las usuarias externas neonatales HRL.....	35
Tabla 11: Valoración expectativa calidad de atención servicios neonatales HRL..	35
Tabla 12: Valoración percepción calidad de atención servicios neonatales en HRL.....	36
Tabla 13 Estructura de propuesta.....	49
Tabla 14: Resumen de propuesta.....	54
Tabla 15: Cronograma de actividades y presupuesto .....	55

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: Modelo de Gestión de Recursos Humanos para mejorar para la Calidad de Atención en los servicios Neonatales en Contexto Covid-19 Hospital Regional Lambayeque, tuvo como objetivo general: diseñar un modelo de Gestión del Talento Humano para mejorar la calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL. El tipo de investigación fue descriptiva, propositiva de corte transversal, diseño no experimental, Como instrumento de recolección de datos se utilizaron el cuestionario de gestión del talento humano y calidad de atención ambos validados por 06 expertos. La muestra estuvo conformada por 156, de los cuales 109 fueron usuarios externos dados por las madres de recién nacidos y 47 usuarios internos 22 enfermeras, 07 médicos, 18 técnicos en enfermería que cumplieron criterios de inclusión. Concluyo que la gestión del talento humano en los servicios neonatales en el HRL es bajo (36,2%), las expectativas sobre la calidad de atención son bajo y medio (33,9%), respectivamente y la percepción sobre la calidad de atención es bajo (37,6%)

**Palabras clave:** Modelo, gestión Recursos Humanos, calidad de atención

## **ABSTRAC**

The present research work entitled: Human Resources Management Model to improve the Quality of Care in Neonatal Services in Context Covid-19 Lambayeque Regional Hospital, had as general objective: design a Human Talent Management model to improve the quality of care in Neonatal Services in LRH. The type of research was descriptive, cross-sectional propositive, non-experimental design. As a data collection tool, the human talent management and quality of care questionnaire was used, both validated by 06 experts. The sample consisted of 156, of which 109 were external users given by mothers of newborns and 47 internal users, 22 nurses, 07 doctors, 18 nursing technicians who met inclusion criteria. I conclude that the management of human talent in the neonatal services in the LRH is low (36.2%), the expectations on the quality of care are low and medium (33.9%), respectively and the perception on the quality of care is low (37.6%).

**Keywords:** Model, Human Resources Management, quality of care

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano (GTH), evidencia cambios en la tecnología, e innovación antes denominada administración de recursos humanos, se considera, como el ente primordial en toda institución, para poder brindar servicios de calidad logrando satisfacer al usuario externo, es necesario para ello que quien lo brinda se encuentre motivado bajo condiciones óptimas, teniendo en cuenta que antes se tenían limitaciones que no eran reconocidas como un problema, lo cual se evidenció con la pandemia COVID-19, donde las falencias empeoraron la situación de salud a nivel mundial, sintiéndose con mayor impacto en países como Perú, con un sistema de salud improvisado, con alta brecha de personal, que pudiera brindar atención oportuna y especializada.

En este contexto, se generaron cambios repentinos a nivel mundial, afectando la vida individual y el trabajo con un impacto significativo. La OIT indicó que el desempleo global, asciende a 25 millones, se proyecta que puede llegar a 35 millones de desempleos y en situación de pobreza al final del año 2020. Es un problema de salud pública, también es un problema económico, educativo, laboral y otros (Mexi, 2020).

Palermo, Radetich, & Reygadas (2020) señalan que los cambios a nivel laboral, ha afectado los servicios que brindan salud y por ende a la calidad de atención, el confinamiento ha generado impacto negativo en los trabajadores de salud a nivel social y psicológico, incluso los espacios familiares y laborales, con ello ha cambiado el enfoque de la gestión de recursos humanos, servicios y el perfil del personal.

En plena era de la globalización se han dado, cambios continuos, incorporación de ciencia tecnológica, innovación, investigación, las organizaciones se han ido adecuando a las nuevas exigencias, y encaminarse a una mejora continua permanente, siendo necesario que se empodere el personal, con facultad de tomar decisiones y resolver problemas, situaciones que influyen en la calidad de servicios que brinda, para mejorar procesos de atención, considerando a los profesionales y no profesionales del sector salud una categoría especial, debido a su compleja preparación, formación, como por la complejidad de las actividades. (Androniceanu, Sabie, & Pegulescu, 2020).

En Perú, siempre se han tenido debilidades en el ministerio de salud evidenciado por años, lo que incremento, se dio a notar en la Pandemia COVID -19, pues las debilidades que desde años se ha venido teniendo, como las quejas, denuncias, demora en las atenciones, dificultades para el acceso a los servicios de salud, huelgas, paros, gran población que carecía de este servicio de forma oportuna, y por otro lado de quien lo brinda el “usuario interno”, profesionales y no profesionales que día a día utilizan la creatividad para salvaguardar su vida y salvar la del pueblo bajo condiciones deficientes en todo aspecto: infraestructura, recursos humanos especializados, medicamentos, equipos e insumos, agregado a ello tipos de contrato inequitativos e ilegales existentes (MINSA, 2020).

El presente proyecto, se desarrolló en el Hospital Regional Lambayeque (HRL), institución de salud nivel III-I, considerado Hospital COVID – 19; tiene servicios, como Neonatales, integrados por Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCI-NEO), servicio de Neonatología y atención inmediata; organización dividida por área crítica y área clínica (Neonatología, atención inmediata), ambas áreas tienen relación directa y no tienen unidad de intermedios neonatales, esta división propicia demora en el suministro de equipos, materiales, insumos, servicios, infraestructura, organización de trabajo; desde el inicio de la pandemia hasta hoy, se evidencia que en el cuidado al neonato, no se brinda lactancia materna precoz, faltando a la Norma Técnica 105-106-Minsa. Existe alta demanda del recién nacido que requiere de cuidados de hospitalización crítica y usar un ambiente de neonatología, la madre/padre no conocen ni visitan a sus hijos, servicios congestionados, desorganización laboral, ansiedad y agotamiento en el personal de enfermería, insatisfacción del personal y los usuarios, congestionamiento, bajo nivel de seguridad de la salud y física, entre otros. (GRCL, 2020)

La investigación fue importante porque se va a tratar de cómo la GTH, va mejorar la atención con alto niveles de calidad en los servicios Neonatales en el HRL, es necesario que sea adecuado, oportuno, efectivo y eficaz para contribuir disminuir tasa morbimortalidad neonatal, menores costos y gastos hospitalarios en recuperación de la salud. A nivel teórico, buscó obtener oportunidades para mejorar las condiciones de la organización hospitalaria; toda institución de salud actúa sobre la base de un marco legal y políticas de gestión pública vigentes, relaciona supuestos epistemológicos, axiológicos, ontológicos y metodológicos

para dar apertura a la ciencia y conocimiento , buscando mejorar la calidad de atención, satisfacer usuarios, creando cambio en la cultura institucional, innovando la atención neonatal; con enfoque de eficiencia, productividad y tomando en cuenta las teorías de gestión y calidad que sustentan la investigación. A nivel metodológico, en mejorar la calidad de atención que puede ser utilizada por diversas entidades de salud; en cuanto a su fundamentación, coherencia, pertinencia, base normativa, conclusiones, recomendaciones y enfoque, permitan que se alcancen metas y objetivos profesionales e institucionales, logrando así mantener motivación en el personal, evitando desplazamiento a otras instituciones, reduciendo costos, brindando servicios de salud de calidad, reduciendo brechas y propiciando satisfacción, así como también servirá de antecedentes para otros trabajos de investigación.

Según lo descrito, se presenta las siguientes preguntas ¿Cómo un modelo de GTH contribuye a mejorar la calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL - Chiclayo? ¿Cuál es el estado actual de la GTH en los servicios Neonatales en el HRL?, ¿Cuáles son las características de la calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL?, ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL?, ¿Cuáles son las estrategias de GTH para mejorar la calidad atención en los servicios Neonatales en el HRL?. El objetivo general es diseñar un modelo de GTH para mejorar la calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL; los objetivos específicos son: diagnosticar el estado de la GTH en los servicios Neonatales en el HRL; Analizar las características de la calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL; Establecer lineamientos de modelo de GTH para mejorar la calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL, y validar propuesta modelo de GTH para mejorar la calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL, por juicio de expertos. La hipótesis es: el diseño de un modelo de GTH, contribuye en la calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL – Chiclayo. Luego de su aplicación. **Hipótesis específicas:** Diagnosticar el estado de la GTH va a contribuir en el diseño del modelo de GTH para mejorar la calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL. La identificación de las características de la calidad de atención va a contribuir en el diseño del modelo de GTH para mejorar los servicios Neonatales en el HRL. El nivel de calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL es bajo.

## II. MARCO TEÓRICO

Diversos estudios académicos describen la GTH y calidad de atención en los servicios que brindan las entidades del Estado y privadas, estableciendo bases teóricas que permitan ser referencia para el marco de nuevas investigaciones. Entre estos estudios, tenemos

En el mundo y América Latina, se han desarrollado investigaciones sobre las variables del presente proyecto, como de Tumbaco-Quimis, Martínez-Saltos, Pinales-García, & Muentes-Ayala (2021), en su investigación en Venezuela sobre “Gestión del Recurso Humano en enfermería y la Calidad de Atención en Salud”, tuvo como objetivo implementar actividades para lograr indicadores válidos en GTH y satisfacción de los usuarios. La investigación fue descriptiva. Concluyeron que es importante el accionar del personal de enfermería en gestión de cuidados, así como es importante que los pacientes participen en las decisiones que afecten su condición y se evidencian transformaciones en las condiciones de trabajo, que atentan contra su salud y exponen a quienes están bajo su cuidado, los excluyen en la toma de decisiones.

Androniceanu, Sabie, & Pegulescu (2020), en su investigación en Rumania, sobre “Un enfoque integrado de la motivación de los recursos humanos y la calidad de los servicios de salud”, el objetivo fue realizar un análisis entre el personal médico en los hospitales y el nivel de desempeño de estos servicios. La investigación fue descriptiva, usaron instrumentos como el cuestionario y entrevista, Concluyeron que el principal factor de motivación que tiene el personal médico para realizar su labor en un hospitales el salario y que está relacionado con la respuesta satisfactoria de los usuarios externos; otros factores motivacionales son las condiciones de trabajo y equipo médico; sobre estos elementos se establece una propuesta gerencial para establecer la motivación y calidad de los servicios que se brindan.

Bueno Ferrán & Barrientos-Trigo (2020), en su investigación en España sobre “Cuidar al que cuida: impacto emocional en la epidemia Covid-19 en enfermeras y otros profesionales de la salud”, tuvo por objetivo analizar la influencia en las

emociones del personal sanitario por la pandemia COVID y la disponibilidad de recursos para atenuar el impacto. La investigación fue descriptiva – propositiva. Concluyeron que la pandemia ha evidenciado el nivel de desempeño profesional en salud, afloró carencias y necesidades insatisfechas y por lo cual es necesario que las entidades de gobierno enfoquen en incrementar los recursos para el personal médico: equipos de protección, reorganización de actividades, apoyo a familiares, soporte psicológico, entre otros.

Erazo-Álvarez, Mendieta-Ortega, & Narváez-Zurita (2020), en su investigación en Ecuador sobre “Gestión por competencias herramientas claves para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario”, el objetivo principal fue elaborar una propuesta de gestión en base de competencias para incrementar el nivel de desempeño del personal administrativo de un hospital. La investigación fue descriptiva – transversal y diseño no experimental. Concluyeron que es importante establecer el perfil de profesional en donde las competencias que se requiere de un personal a contratar en un puesto de trabajo en el hospital, así se recluta al personal interno; además de establecer coordinaciones para brindar formación y capacitación para mejorar la productividad en el puesto que ejecuta.

Thapa, y otros (2019), en su investigación en Estado Unidos sobre “Sistemas de salud de alta calidad en la era de los ODS: prioridades específicas de cada país para mejorar la calidad de la atención”, tuvo como objetivo establecer pautas para relacionar las políticas públicas en salud y las investigaciones que se realizan con relación a los Objetivos de Desarrollo Sostenido (ODS). La investigación fue descriptiva propositiva. Concluyeron que se evidencia la preocupación acerca de los sistemas de salud, forma parte del (ODS) salud y bienestar y es una oportunidad de los líderes, investigadores, políticos, educadores, profesionales, para que mantengan estratégicas, presupuesto, para cambiar los sistemas de salud con enfoque en los resultados, centradas en la realidad de cada país.

En Perú, en los últimos cinco años se han tenido investigaciones como Garcia (2021), en su investigación en Lima, sobre “GTH de enfermería ante la emergencia sanitaria COVID-19 en un hospital público, Lima – Provincias, 2020”, tuvo por

objetivo realizar un análisis de la percepción sobre la GTH en enfermería en crisis sanitaria por COVID-19 en hospital público. La investigación fue cualitativa con un enfoque fenomenológico, uso como instrumento guía de entrevista y tuvo una población y muestra de 10 enfermeros (as). Concluyó que la COVID-19, mostró una crisis de gestión de las jefaturas y directivos en los servicios de salud que proporcionan los hospitales públicos generando tratos preferenciales, fricciones en las relaciones, incertidumbre, déficit de personal para brindar atención a la alta demanda de pacientes, equipos deficientes, infraestructura inadecuada que impide combatir y detener al virus que provocó alto índice de contagio y muerte.

Ferreyros de Olivari (2020) en su investigación en Trujillo, sobre “La GTH y el desempeño laboral en el Departamento de Enfermería del Hospital Amazónico 2019”, tuvo como objetivo identificar la relación existente entre gestión de los recursos humanos y el nivel de desempeño en Dpto. de enfermería. La investigación fue descriptiva – correlacional, con una muestra de 126 personas. Concluyeron que existe una relación significativa y alta entre las variables, basado en el valor de correlación, cuyo coeficiente de Pearson fue de  $r = 0.88$

Soto (2019) en su investigación en Lima sobre “Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del ministerio de salud del Perú: atendiendo en el siglo XXI con recursos del siglo XX”, tuvo como objetivo la de determinar el nivel de atención de calidad de los servicios de salud en los hospitales de MINSA. La investigación es descriptiva y propositiva. Concluyó que la calidad de la atención fue un eje transversal que involucra todas las áreas del hospital; determinó que el 36% de los establecimientos no contaban con recursos humanos suficientes, incumplimiento de las Normas Técnicas tiene un con nivel alto, el 44% no contaban con equipamiento, 25% con infraestructura, la necesidad permanente de mejorar los salarios. Es así que la Contraloría General de la República el 2018, fomenta concursos públicos por meritocracia para gestores de hospitales.

Inga-Berrosipi & Arosquispa Rodriguez (2019) en su investigación en Lima, sobre “Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención”, tuvo como objetivo realizar un análisis de

los avances de la gestión en RR.HH. en el sistema de salud y su relación con la calidad de atención. La investigación descriptiva transversal. Concluyeron que el éxito de los servicios que se brindan en el sistema de salud están en relación entre GRR.HH. para y atención de calidad; en los últimos años se ha evidenciado un escaso y ausencia de procesos en las reformas sanitarias con relación a la GRRHH y GTH; se espera lograr procesos íntegros, equitativamente organizados y distribuidos, competentes y comprometidos para garantizar y responder a una atención de calidad y satisfacer los requerimientos de los pacientes

Reategui (2019) en su investigación en Tarapoto sobre “Modelo de gestión de clima organizacional para mejorar la calidad de atención en el centro de salud de Morales”, tuvo como objetivo elaborar una propuesta de gestión sobre clima organizacional, aplicando la teoría Goncalves. La investigación descriptiva, diseño no experimental, Concluyó que para mejorar la calidad de atención en un centro de salud es necesario tener creatividad y desarrollo profesional (38%), trabajo colectivo o en equipo (10%), efectiva participación (8%); es básico la recompensa al personal (26%).

A nivel de la región de Lambayeque, tenemos investigaciones como de Cabrera (2021) en su investigación realizada en Lambayeque sobre “GTH y su influencia en desempeño laboral de colaboradores de GERESA Lambayeque – 2019”, tuvo como objetivo principal determinar el nivel de influencia que tiene la GTH en el desempeño laboral del personal de la GERESA. La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada - descriptiva y una muestra de 144 personas. Concluyó que existe una significativa influencia entre la GTH y el personal de la Gerencia con un valor  $p= 0.044$ .

Fernández (2021) en su investigación en Chiclayo sobre “GTH para la gestión de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020”, tuvo como objetivo diseñar un modelo de GTH para optimizar la gestión municipal. La investigación es descriptiva y diseño no experimental. Concluyó que existe un nivel bajo en relación a gestión municipal, del entorno político, estratégico, operativo, por resultados y de nivel muy bajo en competencias.

Paredes (2020), en su investigación en Cañaris sobre “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana”, tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre calidad de atención y satisfacer a los usuarios a nivel externos. La investigación fue descriptiva – correlacional, usó un diseño no experimental y determinó una muestra poblacional de 240 usuarios. Concluyeron el valor de la calidad de atención y el nivel de satisfacción fue de 0,99, respectivamente, determinó que existe una relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los usuarios a nivel externo.

Dávila (2019) en su investigación en Chiclayo sobre “Propuesta de mejora de la calidad de atención en el servicio de emergencia de los hospitales de la Red Asistencial Lambayeque ESSALUD 2018”, tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de atención que brinda el servicio de emergencia en los diferentes hospitales que forman la Red Asistencial de Lambayeque. La investigación fue descriptiva. Concluyó que existe Insatisfacción 56% y gran Insatisfacción 18%, totalizando a un 74% sexo femenino, se estableció una propuesta para mejorar la calidad de atención dirigida a sensibilizar y capacitar a todo el personal que brinda los servicios.

Palma (2020), señala que en este contexto de crisis sanitaria por la pandemia COVID-19, marcara un hito histórico en el estilo y forma de trabajo que va permanecer por largo tiempo. La pandemia visualizo muchas falencias a nivel organizativo, de relaciones, inversión, atención y producción, pero al mismo tiempo generó nuevas oportunidades para el sector público y privado en realizar el trabajo. MERCER (2021), indica que los cambios son significativos a nivel de talento humano, ha generado un nuevo perfil de ser profesional basado en nuevas capacidades, habilidades y gestión digital; se han adoptado nuevas prácticas y que servirán de base para nuevos procesos futuros. En ese sentido, el capital humano en salud ha dado cambios a partir de una visión y expectativa del profesional de salud, sus relaciones, valores y aprendizajes.

Cao, y otros (2020), indican que la inesperada pandemia Covid-19, a nivel de salud, surgieron cambios radicales en las rutinas laborales, el personal fue visto como héroes frente a un sistema de salud que había colapsado y deficiente antes de la pandemia; esto fue evidenciado con los constantes reclamos, quejas, insatisfacción, tanto de los profesionales como de los usuarios, sin embargo muchos de estos cambios afectaron y afectan aún a la población, es por ello la importancia de realizar una propuesta de un modelo de GTH para mejorar la calidad de atención en los servicios neonatales del HRL.

Por esta razón, SERVIR (Autoridad Nacional del Servicio Civil), emite la Resolución N° 000030-2020-SERVIR-PE, aprobando la guía para operativizar la gestión de recursos humanos por el tiempo de la crisis sanitaria o emergencia producida por el COVID-19, en donde se establece las recomendaciones para la GTH en el servicio público en los diferentes niveles de gobierno, cumpliendo protocolos y plan de control y vigilancia preventiva de la COVID-19 (SERVIR, 2021)

En la GTH, no tiene mucha relevancia el contratar personal, ahora se centra en los valores, inteligencia, ética, juicio equilibrado que contribuya al logro de las metas institucionales y personales, siendo considerado socios organizacionales, estando alertas a los riesgos y amenazas para enfrentarlos. Así se asume un compromiso firme y estratégico en el área de recursos humanos para incorporar profesionales de alto talento y de acuerdo a un perfil definido que existe en el mercado laboral. (Asociación por el Progreso de la Dirección, 2019)

La investigación se sustentó en la teoría general de la administración “Gestión del Talento Humano”, según Chiavenato (2020). Considera que la GTH son la suma de prácticas y políticas para guiar los puestos gerenciales vinculados a personas y uso de recursos, incorporando procesos para reclutar, seleccionar, capacitar, recompensar y evaluar el nivel de desempeño. Establece como objetivo GTH, integrar estrategias, estructuras, sistemas o formas de trabajo y personas con el fin de lograr que las personas profesionales desplieguen sus capacidades, habilidades e incrementar la competitividad y eficiencia.

Chiavenato (2020) indica que la GTH es parte del departamento de recursos humanos en una entidad y este es el que brindan el logro de objetivos más altos en las organizaciones, vistos como seres con talentos inteligencias, ideas innovadoras, compromiso, criterio en toma de decisiones, competencia, son el elemento clave para implementar políticas, prácticas, capacitar y contratar al personal capacitado y profesional para la conformar equipos competitivos, es por ello se consideran como capital; en base a cinco procesos.

El primer proceso: Integrar personas, lo constituye quién debe trabajar en la institución, incluye reclutamiento, proceso para buscar personal idóneo y calificado para ocupar un puesto laboral en la organización, se establece como un proceso de comunicación interno y externo: a nivel interno, aprovechar el recurso humano disponible en la propia organización para ascenderlos, motivarlos, reconocer su potencial e incentivar de forma frecuente; a nivel externo, es el ingreso de nuevo talento, ideas de cambios, innovación; el proceso externo se inicia presentando curriculum vitae que incluye datos personales, formación académica (Chiavenato, 2017); en caso de los profesionales especialistas en cuidados intensivos neonatales - Neonatología , pediatría; experiencia laboral en el área, entre otros.

Otro elemento en este primero proceso, es Selección, un filtro que va a permitir el ingreso de las personas que cuentan con el perfil para el puesto en el momento oportuno, pretendiendo mantener la eficiencia y sobre todo el desempeño laboral, a través de este proceso se elige la mejor opción ; está relacionado con características como ejecución de la tarea en sí para desarrollar actividades más humanas o aptitudes, ejecutar, desarrollo de capacidades para coordinar; incrementar resistencia a la frustración ; facilidad de trabajar en equipo, coordinación organizacional; descripción y análisis del puesto; en base a la toma de decisiones, y parámetros de referencia con validez. La selección considera técnicas como entrevista y exámenes físico, conocimiento y psicológico; se basa en competencias de integración, transferir, generar conocimientos, movilizar, habilidades, actitud; siendo de tipo administrativas, gerenciales, organizacionales y funcionales.

Segundo proceso: organizar a los colaboradores, incluye diseño de puestos de trabajo, orientación, modelado de trabajo y evaluación de desempeño; el inicio está dado cuando el grupo de personas empiezan a desempeñar sus funciones específicas en los puestos de trabajo que realizan, sobresaliendo la eficiencia, siguiendo el modelo orgánico moderno en base a los factores motivacionales, estabilidad, innovación, cambio y creatividad; en relación a las evaluaciones del desempeño, tiene como objetivo retroalimentar las debilidades para convertirlas en fortalezas, permite diagnóstica y corregir.

La orientación son el inicio para su adecuada colocación en el puesto, precisando las funciones para reducir la ansiedad en los trabajadores; la administración de recursos debe ser coherente y productiva para lograr competitividad a través de las habilidades para innovar de forma efectiva y eficaz aprovechando oportunidades minimizando riesgos y amenazas. El reconocimiento del lugar es necesario para el caso de servicios neonatales, las personas deben conocer a que se enfrentan, delimitar comportamientos, tomar acciones para definir los resultados y metas que se pretenden conseguir.

A nivel de organización, incluye conocer visión, misión, objetivos, políticas, directrices, estructuras organizacionales, seguridad en el trabajo, distribución física de las instalaciones; horario laboral, descanso, hora de consumo alimentos, fecha de pago, prestaciones sociales; presentación de autoridades, compañeros, equipo en el trabajo; definir deberes, responsabilidades y resultados que se esperan de su contribución. Aquí tenemos a la cultura organizacional es la forma de vivir en una organización en todas sus particularidades; dentro de sus principales componentes los artefactos, valores, y supuestos.

Diseñar el puesto del trabajo considera la organización de actividades y/o tareas a realizar en el puesto o área; se considera los recursos que tiene que identificar, organizar, planear y asignar de acuerdo al tiempo y la actividad priorizada; así mismo el dinero expresado en el presupuesto; el uso racional de los materiales y recursos, la forma de relacionar entre el personal para el trabajo en el equipo y el nivel de satisfacción interna.

Sobre los modelos de trabajo se considera el modelo tradicional o clásico, la persona es una máquina; modelo humanista, es una organización formal, con liderazgo, recompensas sociales, económicas y simbólicas y el modelo de las contingencias, las personas son estructuras de la organización sobre la base de dimensiones, como habilidades, autonomía, identidad, con conocimiento y realimentación para lograr resultados. (Armijos, Bermúdez, & Mora, 2019)

La evaluación de desempeño, es la medida para verificar el cumplimiento de la función y/o tarea a ejecutar, en base a resultados que se desea alcanzar; no solo se tiene en cuenta el desempeño actual, sino las metas y objetivos; se da relevancia e importancia al colaborador; es un análisis aceptada por las partes.

Tercer proceso, recompensa a las personas para motivar e incrementar el compromiso de los colaboradores en la institución. Son financieras directas: salario, bonos, premios y comisiones; financieras indirectas: descansos, feriados, gratificación, aguinaldo, extra y las no financieras: reconocimiento, seguridad calidad de vida en el trabajo, autonomía.

La remuneración es el valor que se espera ante un trabajo y/o esfuerzo realizado, son las remuneración básica, incentivos laborales y prestaciones. Dentro de los principales criterios está el equilibrio interno y externo en función de un plan de remuneración de acuerdo al mercado en base a sus actividades, competencias y nivel de desempeño. La remuneración debe ser justa, equitativa, dinámica, equilibrada, adecuada, percepción de los colaboradores acerca de su remuneración en base a sus competencias.

Incentivos, permiten motivar comportamiento deseados, para reforzar la conducta, incluye las todas las prestaciones que ofrecen en la organización, va a permitir dar seguridad, conciencia y responsabilidad con visión de futuro, espíritu de trabajo en equipo, valor agregado, innovación, realimentación, correspondencia con reciprocidad lo que se hace lo que se logra y lo que se quiere alcanzar.

El sistema de recompensas, Chiavenato (2020), usa el refuerzo positivo de Skinner (1979), quien menciona que frente a toda acción o comportamiento se espera una reacción o respuesta basada en dos principios: desempeño de las personas y recompensas; la teoría plantea que las personas formaran un hábito en el cumplimiento de sus actividades en espera de una recompensa cada vez mayor haciéndolas parte de su motivación.

Las prestaciones son beneficios frente a diversos servicios que el colaborador realiza para ahorrar esfuerzos, dinero y preocupación; es una remuneración indirecta, incluye seguridad, salud, vacaciones entre otras, de acuerdo al tipo que le corresponda, por ejemplo, de acuerdo a la razón legal, están los aguinaldos, goce vacacional, jubilación, seguros de accidentes de trabajo, enfermedad, descanso laborado, maternidad entre otros.

Cuarto proceso, desarrollo y formación de los colaboradores, programas de cambio, y comunicación. Los colaboradores son el principal capital de las organizaciones, generan competitividad en base al rendimiento, por ello las grandes empresas apuestan por la capacitación viéndola como una inversión intelectual que se evidencia en la producción y en la calidad de los servicios; es la experiencia aprendida con enfoque de cambio constante y propuestas de mejora, en la actualización y fortalecimiento de los diferentes saberes como el conocer, hacer, aprender, convivir, se aplica sistemáticamente de acuerdo a quien va dirigido y que objetivos pretende lograr, es el centro de un permanente impulso para optimizar mejorar la competitividad y lograr mayor nivel de satisfacción en las capacidades.

La capacitación, se inicia con un diagnóstico de necesidades de capacitación para ser atendidas, implica riesgos, la información es procesada para elaborar programas/proyectos; se ejecuta para crear ideas de cambio, articular con el compromiso y evaluar en función de resultados en un lapso de tiempo

La administración conocimiento, se refiere a la capacidad de usar el conocimiento para generar una acción, se combinan experiencia, valores adquiridos, incrementar, desarrollar y tomar las mejores decisiones; se comparte, proporciona una estructura para

la evaluación y la incorporación de nueva información; dentro de sus desafíos tenemos la construcción de redes de conocimiento, generando cambios en la cultura organizacional, dar valor al conocimiento y conocer el impacto económico. El capital intelectual representado por los conocimientos en tecnología, e Información, desarrollo de habilidades y sobre todo el solucionar problemas y conflictos.

El proceso de cambio, es una transición que implica una transformación de un estado a otro, tiene etapas: descongelación, cambio y re congelación, La descongelación es el inicio del cambio, se elimina las ideas desfasadas, para ser reemplazadas y actualizadas. El Cambio se ejecuta, combinando nuevas ideas, acompañadas de nuevas actitudes, comportamientos y valores, implica la identificación y la interiorización. El re congelación etapa final, incorporación al comportamiento

El desarrollo de las personas es un proceso de aprendizaje de las experiencias para mejorar el desempeño, competencias, habilidades, liderazgo, motivación, conducción de equipos; se usa métodos como la rotación de puestos, cambios por áreas comunes, el objetivo es incrementar habilidades, competencias; puede ser vertical ascendiendo u horizontal.

Quinto proceso, retener personal en la organización, incluye prestaciones y descripción análisis de puestos. Los colaboradores requieren de un perfil del puesto para trabajar en una organización, definir las relaciones con superiores y equipo de trabajo para ser parte de una cultura y estilo de administración predominante en la entidad.

Las relaciones entre los colaboradores en base comunicación, cooperación, ayuda, protección, disciplina y conflicto. Sabiendo que existen colaboradores problemáticos e irresponsables en el desarrollo de sus funciones se establecen programas de ayuda en base a una política y un coordinador para que supervise ejecución esperando como resultado resolver el problema o ser separado de la institución de acuerdo a su política disciplinaria, previo proceso y oportunidades de cambio.

La higiene laboral, garantiza salud física, mental, bienestar, considerando al ruido, aire, temperatura, humedad, iluminación ventilación y los equipos de trabajo, situaciones ambientales, como las físicas que actúan de manera positiva en los sentidos: oído, vista, tacto, gusto y olfato. La calidad de vida en el trabajo(CVT), hace referencia al bienestar y la satisfacción del colaborador interno para el desempeño de sus funciones, para lograr mejorar productividad y la calidad, se debe tener en cuenta que para lograr satisfacer al usuario externo e interno primero. Como dice Claus Möller, consultor danés: “coloque en primer lugar a sus colaboradores y así los consumidores colocaran en primer lugar a su empresa”.

Existen diversas teorías que permiten conceptualizar, definir y explicar sobre la calidad de atención. Hablar de Calidad de atención, es dar inicio a el anhelado trato y servicio que todo ser humano espera, se caracteriza por los siguientes aspectos: Trascendente. (Irons, 2019)

Reategui (2019) citando a Dessler & Varela (2011), indica que la calidad de atención se refiere a la idea de valor, expresada en el cumplimiento que una administración cumple los deseos de los usuarios tanto interno como externo, En ese sentido, la falta de atención por décadas ha generado un nivel de insatisfacción en los usuarios, está en el rango de la gestión administrativa que tiene una calificación significativa por los usuarios en los diferentes niveles.

La International Organization for Standardization (ISO), como normas de calidad, ve un conjunto de acciones, procesos y procedimientos cuando se brinda un servicio de manera que brindan un resultado diagnóstico de si se logró satisfacer la necesidad del usuario. (Gerónimo, Guzmán, Magaña, & Ramos, 2019)

La Organización Mundial de Salud (OMS) nos menciona que calidad de la atención de salud es llegar a que todos los usuarios logren adquirir los servicios de forma oportuna, eficiente, eficaz, desde el tratamiento, diagnóstico, de manera que se consiga una atención integral y holística, teniendo en consideración conocimientos, además de la atención que recibe, para obtener resultados óptimos con el menor

error alcanzando la satisfacción del usuario. Por parte de la Doctora Palmer, define calidad, la mejor opción para brindar servicios de salud los cuales tienen que ser alcanzables, reales, sostenibles, en base al profesionalismo. (Cabezas, 2019)

La calidad de atención tiene una conceptualización más estructurada a partir de la definición de Donabedian (1984), quien introduce en la definición de calidad el concepto de procesos, estructura y resultados; determinó que la calidad de atención alta es la que logra y busca maximizar el bienestar de los usuarios o pacientes, establece un equilibrio entre Salud y riesgos que ocurran en el proceso de atención y estableciendo una evaluación entre ganancias y pérdidas que resulten del proceso de atención. Introdujo dimensiones de calidad, como técnica e interpersonal, siendo la base primera a los conocimientos.

Donabedian (1984), citado por Paredes (2020), señala que el concepto de estructura, son el conjunto de recursos humanos, organizacionales, tecnológicos y materiales que se utilizan para brindar un servicio de atención. El concepto sobre proceso, son acciones ejecutadas en el servicio atención de salud para generar el bienestar o satisfacción del usuario externo y la capacidad para ejecutar las acciones de forma eficiente y eficaz. Y el concepto de resultado, son los cambios negativos o positivos que resultan de la respuesta de satisfacción que percibe y expresa los usuarios externos con relación a los procesos y estructura.

Deming señala que la calidad es la valoración que damos a las cosas, son atributos y peculiaridades que dan respuesta a requerimientos de las personas. Las instituciones han incorporado a la calidad como un principal eje, por ello buscan permanentemente estrategias para satisfacer los requerimientos de sus clientes o usuarios y a partir de esta experiencia, los clientes o usuarios perciben un nivel de satisfacción o estado de complacencia (Aguirre, 2018)

De acuerdo con Kotler, quién determinó que la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención está conformada por tres aspectos: rendimiento o producción percibido, consiste en la percepción de los usuarios sobre el servicio recibido o adquirido, tiene aspectos incluyentes como: ánimo de los usuarios y la

utilización de la razón. Expectativa de probabilidad o esperanza para lograr algo. La perspectiva del usuario, la cual genera varias sensaciones, como los compromisos que hace las instituciones de salud, experiencias de atenciones y la recepción externa de información que contribuye a generar una percepción sobre la atención con calidad en los sistemas de salud (Mezones, y otros, 2019)

En el área del sector salud, lograr un nivel de satisfacción entre los usuarios se considera un indicador de calidad, cada actividad, cuidado involucrada un proceso, que se debe realizar según normas y protocolos vigentes basados en evidencias científicas de calidad con un enfoque distinto y cada uno de ellos tendrá mayor relevancia. Un ejemplo claro se da cuando el usuario, observa la rápida atención que le brinda en las instalaciones ya sea de un hospital o clínica, emite imagen positiva de la institución emite en cuanto a sus ambientes, el personal administrativo como asistencial, esos son algunas condiciones que determinaran la calidad.

Es así que la calidad se refleja desde la valoración expresado en el nivel de satisfacción de los usuarios externos, este indicador permite generar información que permite responsablemente tomar decisiones en base a cambio de políticas, y normas de la gestión para establecer estrategias de mejora permanente y lograr las metas institucionales. Existen modelos diversos para percibir la calidad de la atención, las dimensiones contribuirán a planificar instrumentos para evaluar, adecuando requerimiento y mejorar políticas de mejora en el desempeño de los colaboradores. (Banco Mundial, 2018)

La calidad de atención se mide a través de diversos métodos y programas analíticos para evaluar de forma objetiva la satisfacción de los usuarios externos, como la Fundación Mayo Clínica, Comité de ética del Colegio Americano de Médicos, Fundación Europea para la Calidad (en inglés EFQM), el Programa de Integridad, las normas de la Organización Internacional de Estandarización (en inglés ISO) 9000, el modelo de Malcom Baldrige, metodología SERVQUAL, entre otras, que han logrado definir con precisión la calidad de atención de los servicios médicos u hospitales con la finalidad de proporcionar una responsable atención. La medida de la calidad se ha realizado sobre dos componentes: percepciones y expectativas de

los usuarios a nivel externo. Por lo que se puede afirmar que un usuario satisfecho es cuando sus expectativas y percepciones son positivas o cero, en lo contrario, un usuario insatisfecho es cuando sus expectativas y percepciones son negativas (Zarate, 2018)

El Ministerio de Salud (MINSA), a través de la Resolución Ministerial N° 527-2011/Minsa, da a conocer la forma para evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo, usando la encuesta SERVQUAL, esta escala multidimensional, desarrollada por Zeithaml, A. Parasuraman, y Leonard L. Berry (Paredes, 2020). Las dimensiones son cuatro la primera es la Fiabilidad o Confianza, la define como un conjunto de actitudes que se pose y dignifica a una persona, volviéndola confiable, competente con interés y capacidad para solucionar diversos problemas y contribuye para desarrollar un servicio de salud coherente y metódico.

El segundo elemento que es la Capacidad de Respuesta, son las habilidades, actitudes, aptitudes, que se demuestran como una respuesta ante una determinada situación, con disponibilidad para resolver las inquietudes, dudas por parte del usuario, en base a la simplificación administrativa con el objetivo de reducir tiempos agilizando trámites de la atención. El tercer elemento es la Seguridad: definida como el grado de confianza o seguridad que los usuarios externos tienen sobre el servicio que brindan durante su atención, aquí se tiene en cuenta el conocimiento, la responsabilidad, habilidades comunicativas de forma adecuada, precoz y confidencial. El cuarto elemento es la empatía, es entender, comprender, sentir, imaginar, sensibilizarse, colocarse en el lugar del otro, de forma personalizada para entender la necesidad de la otra persona con reciprocidad.

En relación a los aspectos Tangibles, dados por condiciones propias del entorno, a nivel físico, equipamiento, infraestructura, instalaciones, insumos que permiten al personal de salud brindar confort a los usuarios. Considerando la perspectiva del usuario externo al recibir el servicio va permitir poner en marcha un diagnóstico, evaluar, y proponer un plan de mejora continua que implemente acciones que favorezcan a los usuarios internos en tener y conseguir condiciones laborales adecuadas para poder brindárselas al usuario externo, y esté logre prevenir.

### III.-MÉTODOLÓGÍA

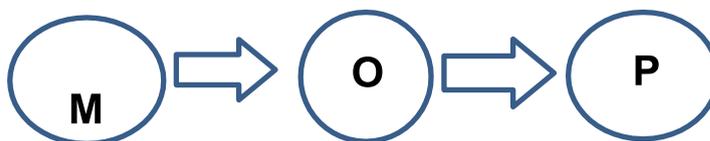
#### 3.1. Tipo y Diseño de investigación

##### Tipo de investigación

La presente investigación fue descriptiva, propositiva de corte transversal. Estuvo inmersa en un enfoque cuantitativo y paradigma positivista. Porque describió de manera objetiva los hechos de las variables GTH y calidad de atención para establecer propuestas para mejorar. (Hernández & Mendoza, 2018)

##### Diseño de la investigación

Según Hernández & Mendoza (2018), el diseño No Experimental, no se manipula ninguna variable. Se mostraron los hechos tal y como fueron en el contexto en que trabajó el personal de salud en el servicio de Neonatología y madres de recién nacidos que recibieron atención de abril a julio 2021, para luego analizarlos. La finalidad fue observar los hechos o acontecimientos y no construir una determinada situación en particular. El diagrama siguiente ilustra el diseño de investigación



**Figura 1:** Diseño de investigación  
Fuente: Hernández & et al., (2014),

##### Dónde:

M: muestra

O: observación

P: propuesta

#### 3.2. Variables, operacionalización

##### 3.1.1. Variable: Gestión del Talento Humano Definición conceptual

Chiavenato (2020), señala que la GTH son la suma de prácticas y políticas para guiar los puestos gerenciales vinculados a personas y uso de recursos, incorporando procesos para reclutar, seleccionar, capacitar, recompensar y evaluar el nivel de desempeño.

### **Definición operacional**

La GTH considera los procesos y funciones para lograr su ejecución efectiva, estos procesos son: selección personal, formación para más competencias personales, desarrollo profesional, evaluación del desempeño y compensación recíproca.

### **Indicadores**

Los indicadores se establecieron de acuerdo a las dimensiones y son: Dimensión

Selección: reclutar y seleccionar

Dimensión Formación: capacitación y nivel educativo

Dimensión Desarrollo profesional: experiencia laboral y capacidad profesional

Dimensión Evaluación de desempeño: evaluación frecuente, periódica y nivel de satisfacción

Dimensión Compensación: motivación, estímulos y relación compensación y labor

Escala de medición

Ordinal y se usó la escala de Likert

### **3.1.2. Variables: Calidad de atención**

#### **Definición conceptual**

La calidad de atención, es brindar condiciones óptimas, individualizadas, humanas, continuas, oportunas efectivas y eficaz, que dedica el personal de salud, conforme a evidencias científicas, normas, políticas, condiciones dadas para que el cuidado y obtiene respuestas de satisfacción del usuario interno y externo (Cabezas, 2019)

0

#### **Definición operacional**

El personal de los Servicios Neonatales tiene una relación y trato directo en el cuidado, medidos y expresados en la capacidad de dar respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos reales o tangibles

### **Indicadores**

Los indicadores se establecen de acuerdo a las dimensiones y son:

Dimensión fiabilidad: Atención personalizada, confiable y competencia profesional

Dimensión capacidad de respuesta: Habilidad, actitud y capacidad de resolución

Dimensión seguridad: Disponibilidad y confianza del usuario

Dimensión empatía: Personalizar atención y capacidad de comprensión

Dimensión aspectos tangibles: Equipos, recursos, infraestructura e instalaciones

### Escala de medición

Ordinal y se usó la escala de Likert

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

La población estuvo conforma por los usuarios internos: personal que interviene en el cuidado al neonato profesional y no profesional que son parte de los servicios Neonatales incluye (Uci Neo y Neonatología) del Hospital Regional y los usuarios externos: madres de familia. Suman un total de 263 personas se obtuvo la información de roles “sighor” y los usuarios externos: madres de familia. Suman un total de 263 personas, datos que se obtuvieron de libro de registro de nacimientos del área.

**Tabla 1:**  
Población

<b>Usuario</b>	<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>
Interno	Médicos	11
	Enfermeras	37
	Técnicas enfermería	30
Externo	Madres	185
<b>Total</b>		<b>263</b>

Fuente: Hospital Regional de Lambayeque

#### Muestra

La muestra se determinó utilizando un muestreo probabilístico, estratificado y desproporcionado; todos tiene características similares y con igual posibilidad de participar y ser elegidos (Sánchez, 2018); se basa en el muestro estratificado desproporcionado permitió aplicar a una población con estratos y características

diferente (Hernández y Mendoza (2018)

A través de la siguiente fórmula se identificó la muestra poblacional

$$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} =$$

Dónde:

N = Tamaño de la muestra (263)

$\alpha_c$  = Valor del nivel de confianza (95%)

$e$  = Margen de error (5%)

Realizando la operación de la fórmula, se determinó una muestra de 156 personas de las cuales el 70% (109) son usuarios externos “madres de recién nacidos” y el 30% (47) son usuarios internos “personal profesional y no profesional de los servicios neonatales”. De los 47 usuarios internos, se aplicó el cuestionario a 22 enfermeras, 07 médicos, 18 técnicos en enfermería que cumplieron criterios de inclusión.

**Tabla 2:**  
Muestra poblacional

Usuario	Detalle	Cantidad
Interno	Médicos	07
	Enfermeras	22
	Técnicas enfermería	18
Externo	Madres	109
<b>Total</b>		<b>156</b>

Fuente: Hospital Regional de Lambayeque

### **Criterios de inclusión**

En la presente investigación, fueron los siguientes:

Usuarios internos de los servicios Neonatales del HRL, que aceptaron ser participante en la investigación, laboraron de forma presencial durante la pandemia Covid-19 conteniendo mayor de 8 meses en los servicios.

Los Usuarios externos “madres”, que acepten participar en la investigación, sepan leer, no cuenten con limitaciones mentales, que hayan tenido a su recién nacido durante periodo abril – Julio 2021, estuvieron tiempo mayor a 24 horas en el hospital, que hayan recibido consejerías y seguimiento, cuenten con equipo móvil y WhatsApp, lo cual se verificó en libro de registro, que hayan recibido consejerías y seguimiento bajo responsabilidad del personal de neonatología que realiza trabajo remoto.

### **Criterios de exclusión**

Los criterios de exclusión son:

Usuario interno que se estuvo realizando trabajo remoto, y que sea personal de los servicios neonatales HRL,

Usuario interno y externo que no acepto participar en la investigación, que no cuenten con equipo móvil y WhatsApp, tienen alguna limitación neurológica, comprensión.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Hernández y Mendoza (2018), señalan que las técnicas que se usaron para recoger información o datos, registrando hechos cuantificados sobre los hechos, expresado en variables de investigación; constituye una captura de los fenómenos, acontecimientos y hechos de una determinada realidad.

Vásquez (2020, p. 80), señala que los instrumentos, fueron medios que se usaron para recolectar datos, usando formatos o recursos útiles para registrar o almacenar información, en esta investigación. Se diseñó formularios en Google, por medio drive del correo del investigador, en caso de los usuarios internos, se envió el link a su WhatsApp previa coordinación vía telefónica y aceptación del consentimiento informado y enlace de la aceptación como obligatorio para continuar llenando el instrumento

Se manifestó lo siguiente previo saludo “Le saluda la Mg. Ana Yudith Guerrero Valladolid, autora de la investigación titulada: Gestión del Talento Humano para la

Calidad de Atención en los Servicios Neonatales en Contexto Covid-19 Hospital Regional Lambayeque", que tiene como objetivo general diseñar un modelo de GTH para mejorar la calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL; los objetivos específicos son: diagnosticar el estado de la GTH en los servicios Neonatales en el HRL; Analizar las características de la calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL; Establecer lineamientos de modelo de GTH para mejorar la calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL, y validar propuesta modelo de GTH para mejorar la calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL, por juicio de expertos; es por ello que acudo ante usted para preguntarle si desea ser parte de la investigación , cabe mencionar que la información obtenida sólo se utilizará con los objetivos mencionados, siempre respetando los principios éticos y de confidencialidad, si su respuesta es positiva, procederé a enviarle a su WhatsApp el consentimiento para que lo firme como evidencia de su aceptación. Un agradecimiento especial”

En el caso de los usuarios externos, se obtuvo su información en la base de datos “libro de registro” de haber recibido consejerías y seguimiento; se les llamó, explicó y luego de su aceptación se les envió el cuestionario por medio virtual a su whatsapp.

**Encuesta con su instrumento el cuestionario:** Se usó en la presente investigación para recopilar información o datos relacionadas con las variables de investigación en forma estadística. En este caso se aplicó un cuestionario con diversas preguntas y cada una con sus alternativas posibles a la muestra poblacional, por medio virtual de WhatsApp a través de los formularios de Google.

Referente a la variable Gestión del Talento Humano se elaboró un cuestionario con 31 preguntas de acuerdo a las dimensiones establecidas, se usó la escala de Likert para establecer los criterios de valoración, como se estableció en la siguiente Tabla

**Tabla 3:**  
Escala de Likert: Gestión Talento Humano

<b>Criterio de valoración</b>	<b>Valor</b>
Nunca	1
Casi Nunca	2
A Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Fuente: Elaboración Propia

Para la variable Calidad de Atención se usará la metodología SERVQUAL, basada en dos elementos: percepción y expectativa de las madres que recibieron atención en los meses de abril a julio del año 2021; el indicador que un usuario fue satisfecho es cuando existe el contraste entre expectativas y percepciones se obtiene un resultado cero o positivo, a la inversa, un usuario no fue satisfecho cuando el contraste entre las expectativas y percepciones tiene un resultado negativo o diferente a cero. El instrumento contiene 23 ítems sobre expectativas y 20 ítems sobre percepciones, están distribuidos de acuerdo a las siguientes dimensiones: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y empatía. Las dimensiones están elaboradas usando la escala de Likert cuyos valores van del 1 al 5

**Tabla 4:**  
Escala de Likert: Calidad de atención usuarios

<b>Criterio de valoración</b>	<b>Valor</b>
Nunca	1
Casi Nunca	2
A Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Fuente: Fuente: Elaboración Propia

El nivel de satisfacción se determina por la diferencia que existe entre percepción

(P) y expectativa (E) siendo P – E que expresan los usuarios externos. Este instrumento SERVQUAL (Servicio de Calidad o Quality Service) fue usado en los últimos años para medir la calidad de los servicios de salud, gracias a su practicidad, validez y confiabilidad, se ha constituido como importante para medir de forma correcta el nivel de satisfacción del usuario externo y de su causa.

En esta investigación se usó como referencia el Instrumento SERVQUAL aplicado por el MINSA (2016) y según la RM N° 527-2011/MINSA, que indica que el instrumento las categorías o dimensiones de calidad están clasificadas de la siguiente manera:

Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.

Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.

Seguridad: Preguntas del 10 al 13.

Empatía: Preguntas del 14 al 18.

Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 23

Para identificar los niveles de satisfacción se ha considerado los siguientes criterios

Nivel de satisfacción: Mayor al 60%

Nivel de insatisfacción: Menor de 60%

Se ha considerado valores para determinar una matriz de mejora en los niveles de satisfacción que van de mayor a menor y son los siguientes:

> 60% Por Mejorar (Rojo)

40 – 60 % En Proceso (Amarillo)

< 40 Aceptable (Verde)

### **Validez**

Según Vásquez (2020), la validez de una investigación está caracterizada de la siguiente manera:

**A nivel de valides de criterio**, se ha utilizado la escala de Likert con la cual se puede comparar como el estándar que juzga la validez.

**A nivel de validez de constructo**, los instrumentos para su validación se solicitarán el juicio de seis expertos para que validen los cuestionarios.

### **3.5. Procedimientos**

Se realizó el proceso de acuerdo a lo establecido por Hernández y Mendoza (2018) que considera los siguiente.

En la Fase de análisis; se establecieron las unidades de análisis para cada variable, tanto Gestión de talento humano, y calidad de atención, con estos resultados logrados se realizó la interpretación sin perder credibilidad.

Fase de descripción; se describieron unidades de análisis, teniendo en cuenta argumento y sustentación desde un enfoque de conocimiento y evidencia científica

Fase de construcción; se elaboró el informe, éste sustenta los resultados obtenidos de las variables, y con ello se elabora propuestas.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se ha considerado los datos obtenidos como resultados del instrumento aplicado, el mismo que fue procesado a nivel estadístico: programa Microsoft Excel versión 2016, así como el sistema informático SPSS versión 22, los cuales permitieron realizar tablas de creación propia en base a objetivos y gráficos estadísticos para poder analizar los resultados obtenidos.

Para el análisis se consideró lo siguiente

1. El orden de los criterios de evaluación a tener:
  - a) Fiabilidad
  - b) Capacidad de Respuesta
  - c) Seguridad
  - d) Empatía
  - e) Aspectos Tangibles
2. Los resultados fueron clasificados de la siguiente manera
  - a) Usuarios satisfechos, aquellos que logran valores positivos, cuyo resultado es la suma entre Percepciones (P) más Expectativas (E)
  - b) Usuarios insatisfechos, aquellos que logran valores negativos, cuyo resultado se obtienen restando Percepciones (P) menos Expectativas (E)

3. Utilizando el SPSS se siguió el siguiente procedimiento:
  - a) Se Estableció una matriz que tenga los resultados de la relación de Percepción, Expectativas y establecer los niveles de satisfacción e insatisfacción.
  - b) Se Estableció el nivel de satisfacción por dimensión y global cuyo porcentaje sea mayor a 60%
  - c) Se Estableció el nivel de insatisfacción por dimensión y global, cuyo porcentaje sea menor al 60%
  - d) Se Estableció los niveles de acuerdo a las respuestas a las preguntas de la encuesta GTH y establecer valoración de Alto (67 – 100%), Medio (34 – 66,66%) y Bajo (0 – 33,33%)
  - e) Se Cruzaron los datos que se obtienen entre las variables para obtener los niveles de influencia que tienen la GTH en la calidad de atención
  
4. De acuerdo a estos resultados se conocieron las oportunidades, debilidades y priorizaciones de factores que deben ser considerados en el diseño del modelo de GTH para mejorar la calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL

### **3.7. Aspectos éticos:**

Vásquez (2020, p. 60) , nos menciona la importancia de tener en cuenta los criterios éticos en todas las etapas del diseño, procesos de recolección de información en el proceso investigativo. Están vinculados a la actitud, compromiso, valores que posee el investigador durante todo el proceso, según principios éticos Universidad Cesar Vallejo

**El principio de la autonomía**, es un derecho del personal que brindó cuidado en los servicios neonatales, quienes decidieron voluntariamente participar en la investigación previamente se le brinda la información y objetivos de la investigación a su vez se les hizo firmar consentimiento informado.

**El principio de beneficencia**, vista como un valor con disposición de ayuda es así que los resultados de la investigación permitieron generar propuesta de mejora que

favoreció a los usuarios tanto internos como externo de los servicios neonatales.

**El principio de no-maleficencia**, antes, durante, y después del desarrollo de la investigación no se hizo ningún tipo de daño ni discriminación a los sujetos que intervengan en el proceso. Una vez procesada la información esta fue eliminada de bandeja de entrada del computador utilizado.

**El principio de justicia**, Se respetó en todo momento como un derecho fundamental, sin manipular o intervenir en el proceso o resultados de la investigación.

#### IV.-RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación son producto de la aplicación de los instrumentos de investigación que se realizó a los usuarios interno y externo en los servicios Neonatales del Hospital Regional de Lambayeque. Los principales hallazgos se detallan a continuación

Se realizó un diagnóstico sobre la situación actual de la gestión del talento humano en los servicios Neonatales en el HRL y se obtuvo el siguiente resultado:

Las características del usuario interno, según sexo y edad, determinó que el 91,5% son mujeres y el 57,4% de los profesionales sus edades oscilan entre 30 a 39 años. Esta información permite ver que se tiene usuarios internos jóvenes y que para brindar atención en los servicios neonatales del HRL son mujeres en su mayoría, como se muestra en la Tabla siguiente

**Tabla 5:**  
Sexo y edad de los usuarios externo

<b>Categoría</b>	<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sexo	Masculino	4	8,5
	Femenino	43	91,5
	Total	47	100,0
Edad	18 a 29	2	4,3
	30 a 39	27	57,4
	40 a 49	17	36,2
	50 a 59	1	2,1
	Total	47	100,0

Fuente: Aplicación encuesta sobre GTH y calidad atención

Los usuarios externos están conformados en su mayoría por, enfermeras (46,8%), personal técnico (38,3%) y médicos (14,9%). Con relación al personal calificado o con especialidad en el servicio de neonatales, el 31,9% tienen estudios concluidos en especialidad y son personal no profesional, respectivamente, solamente el 23,4% tienen título en especialidad. Del total de los usuarios internos el 72,3% es personal nombrado y en funcionamiento y el 34% y 31,9% tienen experiencia de 9

a 12 años. Estos datos nos muestran que la mayoría del servicio de atención recae sobre el personal de enfermería y técnico que son mujeres; se constata que es necesario mejorar la capacidad profesional del personal que labora en el servicio neonatal del HRL; además que es un personal con experiencia y funciones permanentes. En la siguiente Tabla se muestran los detalles señalados

**Tabla 6:**  
Tipo de usuario interno

<b>Categoría</b>	<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Tipo de usuario interno	Médico	7	14.9
	Enfermera (o)	22	46.8
	Técnico (a)	18	38.3
	Total	47	100.0
Especialidad	Sí, con título	11	23.4
	Sí, estudios concluidos	15	31.9
	Estudiando especialidad	1	2.1
	No tengo especialidad	5	10.6
	No, soy personal no profesional	15	31.9
	Total	47	100.0
Contrato usuario interno	Nombrado – Funcionamiento	34	72.3
	CAS	8	17.0
	CAS – COVID	2	4.3
	Destacado	3	6.4
	Total	47	100.0
Años de experiencia	De 2 a 5 años	8	17.0
	De 6 a 8 años	15	31.9
	De 9 a 12 años	16	34.0
	De 13 a más años	8	17.0
	Total	47	100.0

Fuente: Aplicación encuesta sobre GTH y calidad atención

En este contexto la gestión del talento humano en el servicio neonatales del HRL, según la percepción de los usuarios internos, la catalogan de baja (36,2%) y el 31,9% la consideran que es alta o está en categoría media. Estos resultados no permiten constatar la importancia de mejorar las condiciones que se desarrolla la gestión de talento humano y por lo cual es necesario incluir estrategias de mejoras para lograr un mejor servicio a la población que se beneficia con el servicio neonatal en el HRL. En la siguiente Tabla se muestra los detalles de este hallazgo

**Tabla 7:**

Valoración de la GTH en servicio Neonatales del HRL

<b>Valoración GTH</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Alto	15	31.9	31.9	31.9
Medio	15	31.9	31.9	63.8
Bajo	17	36.2	36.2	100.0
Total	47	100.0	100.0	

Fuente: Aplicación encuesta sobre GTH y calidad atención

La gestión del talento humano tiene dimensiones sobre la cual se han desarrollado la presente investigación y sobre las cuales se han realizado el presente diagnóstico en el servicio neonatales del HRL. Estas dimensiones han sido valoradas de acuerdo a la percepción de los usuarios internos, así la dimensión sobre selección de personal tiene una valoración baja (38,3%), de igual la dimensión de formación cuyo valor bajo fue de 40,4%, con relación a desarrollo profesional, fue valorado de bajo con el 38,3%, la evaluación de desempeño tuvo una valoración de medio con el 36,2% y la dimensión compensación tuvo una valoración baja (40,4%). Como se muestra en los datos encontrados, las dimensiones de formación y compensación son los que tienen la valoración más baja (40%), seguido de las dimensiones de selección y desarrollo profesional con 38,3% y en donde se tiene una valoración media (36,2%) es en la dimensión evaluación de desempeño. Es importante considerar mejorar la capacidad profesional a nivel de formación y lograr una mayor compensación para el personal que labora y brinda atención en el servicio neonatales del HRL.

En la siguiente tabla de muestran los detalles indicados:

**Tabla 8:**

Valoración dimensiones de la GTH en el HRL

Categoría	Dimensiones GTH				
	Selección	Formación	Desarrollo profesional	Evaluación desempeño	Compensación
Alto	27.7	27.7	25.5	29.8	25.5
Medio	34.0	31.9	36.2	36.2	34.0
Bajo	38.3	40.4	38.3	34.0	40.4
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Aplicación encuesta sobre GTH y calidad atención

Se realizó un análisis de las características de la calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL; para analizar la calidad de atención se aplicó una encuesta a una muestra poblacional de 109 usuarios externos y cuyos hallazgos son los siguientes:

Las usuarias externas tienen las siguientes características más resaltantes: el 62,4% tienen edades que oscilan entre 30 a 30 años y el 24,8% sus edades están en el rango de 40 a 49 años, el nivel educativo es el 45% ha cursado la secundaria y el 32,1% tienen nivel superior universitaria.

**Tabla 9:**

Edad y nivel educativo usuarias externas

<b>Categoría</b>	<b>Detalles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Edad	18 a 29	11	10,1
	30 a 39	68	62,4
	40 a 49	27	24,8
	50 a 59	3	2,8
	Total	109	100,0
Nivel educativo	Primaria	1	0,9
	Secundaria	49	45,0
	Superior Técnico	24	22,0
	Superior	35	32,1
	Universitario		
Total	109	100,0	

Fuente: Aplicación encuesta sobre GTH y calidad atención

Las usuarias externas que hacen uso de los servicios de la atención en neonatales del HRL el 45% tienen como seguro el SIS y el 21% no ningún seguro; el 60,6% de las usuarias son continuadores y el 39,4% son nuevas; el tipo de parto que han tenido, el 78% se han sido por cesáreas y el 22% han sido parto vaginal o normal. Estos datos nos permiten constatar las características de usuarios que usan los servicios neonatales en el HRL. En la tabla siguiente se detallan las características.

**Tabla 10:**

Características de las usuarias externas neonatales HRL

<b>Categoría</b>	<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Seguro de atención	SIS	49	45,0
	FOSPOLI	19	17,4
	Ninguno	23	21,1
	Otro	18	16,5
	Total	109	100,0
Tipo usuario	Nuevo	43	39,4
	Continuador	66	60,6
	Total	109	100,0
Tipo parto	Vaginal	24	22,0
	Cesárea	85	78,0
	Total	109	100,0

Fuente: Aplicación encuesta sobre GTH y calidad atención

Las expectativas que tienen las usuarias externas sobre la calidad de atención en el servicio neonatales del HRL, el 33,9% indican que es bajo y medio respectivamente, y el 32,2% señalan que sus expectativas son altas. Estos datos nos muestran que el nivel de expectativas que tienen las usuarias externas con relación al servicio neonatales en el HRL es bajo, por ello es importante mejorar la calidad de atención. En la tabla siguiente se muestra los detalles indicados

**Tabla 11:**

Valoración expectativa calidad de atención servicio neonatales en HRL

<b>Expectativas Calidad atención</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	35	32,2
Medio	37	33,9
Bajo	37	33,9
Total	109	100,0

Fuente: Aplicación encuesta sobre GTH y calidad atención

La percepción que tienen las usuarias externas sobre el servicio neonatales en el HRL, el 37,6% indican que es bajo, el 36% señalan que es alto y el 29,4% refieren que es medio. Esto nos muestra que, las usuarias perciben que a calidad de atención en el servicio neonatales en el HRL es baja y que es una necesidad urgente para mejorar la atención y lograr una mayor percepción sobre la calidad de la atención que se brinda. En la siguiente Tabla se muestran los detalles.

**Tabla 12:**

Valoración percepción calidad de atención servicio neonatales en HRL

<b>Percepción calidad de atención</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	36	33,0
Medio	32	29,4
Bajo	41	37,6
Total	109	100,0

Obteniendo como valoración de calidad de atención en los servicios Neonatales de 109 usuarias externas dado por las madres de recién nacidos 37, 6% bajo, resultado de percepciones y expectativas, seguida de 33% nivel alto, y 29,4% medio.

## V.-DISCUSIÓN

El objetivo general en la presente investigación fue es diseñar un modelo de Gestión del Talento Humano para mejorar la calidad de atención en los servicios Neonatales en el Hospital Regional Lambayeque; los objetivos específicos fueron: diagnosticar el estado de la Gestión del Talento Humano en los servicios Neonatales en el Hospital Regional Lambayeque; analizar las características de la calidad de atención en los servicios Neonatales en el Hospital Regional Lambayeque; establecer lineamientos de modelo de Gestión del Talento Humano para mejorar la calidad de atención en los servicios Neonatales en el Hospital Regional Lambayeque, y validar propuesta modelo de Gestión del Talento Humano para mejorar la calidad de atención en los servicios Neonatales en el Hospital Regional Lambayeque, por juicio de expertos.

Con relación al primer objetivo específico sobre realizar un diagnóstico de la situación actual de la gestión del talento humano en los servicios Neonatales en el Hospital Regional Lambayeque, en un primer momento se consideró las características de los usuarios internos y externos. Los usuarios internos dado por los profesionales de salud de los servicios neonatales en su gran mayoría (91,5%) son mujeres, el 57,4% sus edades oscilan entre 30 a 39 años; en su mayoría tienen como profesión de enfermeras (46,8%), personal técnico (38,3%) y médicos (14,9%); los usuarios internos a nivel de especialización, el 31,9% tienen una especialidad concluida y son personal no profesional, respectivamente; solo el 23,4% tienen título en especialidad; además el 72,3% es personal nombrado y en funcionamiento y el 34% tienen experiencia de 9 a 12 años.

Estos datos nos muestran que la mayoría del servicio de atención recae sobre el personal de enfermería y técnico que son mujeres; y a la par desarrollan actividades propias de su rol, para lo cual es necesario mantener constante motivación intrínseca Watson (2018) Cuidado humanizado transpersonal, donde se tiene que tener en cuenta un cuidado no solo de quien lo recibe sino también de quien lo brinda, pues tiene que tener condiciones, conocimientos, competencias, para desarrollo holístico en un contexto óptimo, el cual es

necesario pues influye directamente en cómo se brinda el cuidado, sobre éste recaen percepciones y expectativas de quien recibe la atención.

Encontrándose en edad adulta donde según Muñoz (2020) resalta la importancia del interés en generación, creación de conocimiento en búsqueda constante de crecimiento profesional y personal al logro de objetivos y proyecto de vida, es un personal con experiencia y funciones permanentes se constata que es necesario mejorar la capacidad profesional del personal que labora en el servicio neonatal del Hospital Regional Lambayeque; además que es un personal con experiencia y funciones permanentes

De acuerdo a las características del personal que laboran en el servicio neonatal del Hospital Regional Lambayeque, la gestión del talento humano, fue catalogada de baja (36,2%) y el 31,9% la consideran que es alta o está en categoría media. Estos resultados no permiten constatar la importancia de mejorar las condiciones que se desarrolla la gestión de talento humano, que en la actualidad toma un papel importante pues el trabajador ahora es considerado actor principal socio institucional quien tiene que ser parte del logro de objetivos institucionales y así lograr satisfacción y crecimiento personal profesional e institucional, y por lo cual es necesario incluir estrategias de mejoras para lograr un mejor servicio a la población que se beneficia con el servicio neonatal en el Hospital Regional Lambayeque, población vulnerable que requiere atención es parte de objetivo de desarrollo sostenible 03: salud bienestar, considerando que la atención en esta primera etapa de vida tiene que ser de calidad, oportuna, efectiva y eficaz para brindar oportunidades no restárselas a futuro y asegurar calidad de vida y aporte a nuestra sociedad.

La gestión del talento humano tiene dimensiones sobre la cual se han desarrollado la presente investigación y sobre las cuales se han realizado el presente diagnóstico en el servicio neonatales del Hospital Regional Lambayeque. Estas dimensiones han sido valoradas de acuerdo a la percepción de los usuarios internos, así la dimensión sobre selección de personal tiene una valoración baja (38,3%), de igual la dimensión de formación cuyo valor bajo fue de 40,4%, con

relación a desarrollo profesional, fue valorado de bajo con el 38,3%, la evaluación de desempeño tuvo una valoración de medio con el 36,2% y la dimensión compensación tuvo una valoración baja (40,4%). Como se muestra en los datos encontrados, las dimensiones de formación y compensación son los que tienen la valoración más baja (40%), seguido de las dimensiones de selección y desarrollo profesional con 38,3% y en donde se tiene una valoración media (36,2%) es en la dimensión evaluación de desempeño. Es importante considerar mejorar la capacidad profesional a nivel de formación y lograr una mayor compensación para el personal que labora y brinda atención en el servicio neonatales del Hospital Regional Lambayeque.

Estos resultados tienen relación con la investigación de García (2021), luego de analizar la Gestión Talento Humano de enfermería en medio de la crisis sanitaria, determinó que el actuar del personal a nivel de jefaturas era deplorable y hubo una crisis de gestión que afectó las relaciones internas y por ende a los usuarios externos, además que genera un déficit de personal profesional. Igual manera, tiene similitud con la investigación de Reategui (2019), quién identificó que uno de los factores que permite mejorar la atención es el desarrollo profesional o formación del personal y eso está en función de la forma como se selecciona a los profesionales de salud.

Soto (2019) en su investigación en Lima sobre “Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del ministerio de salud del Perú: atendiendo en el siglo XXI con recursos del siglo XX”, Concluyó que la calidad de la atención fue un eje transversal que involucra todas las áreas del hospital; determinó que el 36% de los establecimientos no contaban con recursos humanos suficientes, incumplimiento de las Normas Técnicas tiene un nivel alto, el 44% no contaban con equipamiento, 25% con infraestructura, la necesidad permanente de mejorar los salarios. Es así que la Contraloría General de la República el 2018, fomenta concursos públicos por meritocracia para gestores de hospitales.

Inga-Berrospi & Arosquispa Rodriguez (2019) en su investigación en Lima, sobre “Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención”, en el sistema de salud y su relación con la calidad de atención. La investigación descriptiva transversal. Concluyeron que el éxito de los servicios que se brindan en el sistema de salud están en relación entre GRR.HH. para y atención de calidad; en los últimos años se ha evidenciado un escaso y ausencia de procesos en las reformas sanitarias con relación a la GRRHH y Gestión Talento Humano; se espera lograr procesos íntegros, equitativamente organizados y distribuidos, competentes y comprometidos para garantizar y responder a una atención de calidad y satisfacer los requerimientos de los pacientes.

Hay que considerar que los resultados de esta investigación se fundamentan en la teoría general de la administración “Gestión del Talento Humano”, según Chiavenato (2020), quién indica que son la suma de prácticas y políticas para guiar los puestos gerenciales vinculados a personas y uso de recursos, incorporando procesos para reclutar, seleccionar, capacitar, recompensar y evaluar el nivel de desempeño; su objetivo es integrar estrategias, estructuras, sistemas o formas de trabajo y personas con el fin de lograr que las personas profesionales desplieguen sus capacidades, habilidades e incrementar la competitividad y eficiencia. Afirma que el área de recursos humanos es la instancia que debe ejecutar el logro de este objetivo, logrando captar o contratar personal con talento, inteligentes, que tengan ideas innovadoras, comprometidos, criterio en toma de decisiones, competencia, son el elemento clave para implementar políticas, prácticas, capacitar y contratar al personal capacitado y profesional para la conformar equipos competitivos.

Con relación al segundo objetivo específico sobre analizar las características de la calidad de atención en los servicios Neonatales en el Hospital Regional Lambayeque, se estableció primero las características de los usuarios externos, como las personas que se benefician de la atención en el servicio neonatal.

De las 109 usuarias encuestadas, en el 62,4% tienen edades que oscilan entre 30 a 30 años, el 45% han cursado el nivel secundario y el 32,1% tienen nivel superior universitaria; el 45% tienen seguro SIS; el 60,6% son continuadores, el 78% sus partos han sido a través de cesáreas.

Considerando estas características de las usuarias externas, se le aplicó un cuestionario para determinar el nivel de expectativas que tienen sobre la calidad de atención en el servicio neonatales del Hospital Regional Lambayeque, y se determinó que el 33,9% indican que es bajo y medio, respectivamente y el 32,2% señalan que sus expectativas son altas. Estos datos nos muestran que el nivel de expectativas que tienen las usuarias externas con relación al servicio neonatales en el Hospital Regional Lambayeque es bajo, por ello es importante mejorar la calidad de atención. A pesar de estas expectativas, se puede ver los datos que el nivel alto tiene un puntaje que permite visualizar que existe una calidad de atención que se debe generalizar para lograr niveles de satisfacción alta.

De forma similar, se aplicó un cuestionario a las usuarias externas para conocer la percepción que tienen sobre la calidad de atención en el servicio neonatales en el Hospital Regional Lambayeque, el 37,6% indican que es bajo, el 36% señalan que es alto y el 29,4% refieren que es medio. Esto nos muestra que, las usuarias perciben que la calidad de atención en el servicio neonatales en el Hospital Regional Lambayeque es baja y que es una necesidad urgente para mejorar la atención y lograr una mayor percepción sobre la calidad de la atención que se brinda. Igual que en los resultados de las expectativas, aquí se puede constatar que el nivel alto de la percepción tiene valor casi similar al bajo, evidenciando la importancia de considerar aspectos que ya viene desarrollando en el servicio neonatal en el HRL.

Estos resultados tienen relación con la investigación de Dávila (2019) sobre propuestas para mejorar la calidad de la atención e identificó que las usuarias externas están insatisfechas (56%) y gran insatisfechos (18%) con la calidad de la atención de servicio en una red asistencial. También tiene similitud con la investigación de Soto (2019) sobre barreras para una atención eficaz, identificó que la calidad de atención es un eje transversal en los hospitales y su nivel de

satisfacción o insatisfacción depende del profesionalismo de recursos humanos, uso de equipos y tecnología, condiciones de infraestructura, entre otros.

Palma (2020), señala que en este contexto de crisis sanitaria por la pandemia COVID-19, marcara un hito histórico en el estilo y forma de trabajo que va permanecer por largo tiempo. La pandemia visualizo muchas falencias a nivel organizativo, de relaciones, inversión, atención y producción, pero al mismo tiempo generó nuevas oportunidades para el sector público y privado en realizar el trabajo. MERCER (2021), indica que los cambios son significativos a nivel de talento humano, ha generado un nuevo perfil de ser profesional basado en nuevas capacidades, habilidades y gestión digital; se han adoptado nuevas prácticas y que servirán de base para nuevos procesos futuros. En ese sentido, el capital humano en salud ha dado cambios a partir de una visión y expectativa del profesional de salud, sus relaciones, valores y aprendizajes.

Cabezas (2019) señala que la Organización Mundial de Salud (OMS) define a la calidad de atención en salud como una forma de llegar a los usuarios quienes buscan servicios que sean eficientes, oportunos, eficaces desde el diagnóstico y tratamiento de manera que se consiga una atención integral y holística, teniendo en consideración conocimientos, además de la atención que recibe, para obtener resultados óptimos con el menor error alcanzando la satisfacción del usuario.

Según Mezones y otros (2019), señala que Kotler, determinó que la satisfacción de los usuarios con relación a la calidad de atención se define en función de la percepción de los usuarios en donde confluyen el estado de ánimo y el uso de la razón; las expectativas de probabilidad o esperanza para lograr algo.

De acuerdo a los resultados obtenidos podremos formular los lineamientos que guiaran la propuesta del modelo de Gestión del Talento Humano para mejorar la calidad de atención en los servicios Neonatales en el Hospital Regional Lambayeque, se han elaborado considerando los factores, procesos y dimensiones fundamenta de varios a nivel epidemiológico, buscando motivar al equipo que interviene en el cuidado neonatal a mantenerse actualizado con

conocimientos y desarrollo de competencias acorde a exigencias y evidencias científicas; respetando cuidado y ética en el cuidado neonatal; fundamentación Normativa, siempre respetando a nuestras leyes vigentes.

Los lineamientos en base de Adalberto Chiavenato(2020), articula estos componentes y dimensiones centrados en el que brinda y recibe el cuidado Neonatal, garantizando que el personal se encuentre de acuerdo a la demanda, requiere que los integrantes del equipo neonatal , posea recursos, competencias, habilidades blandas, capacidades para la ejecución de la labor encomendada y se sienta bien al realizarla, por ello, el modelo incluye la mejora de la infraestructura , seguridad en el trabajo, promover desarrollo de habilidades blandes, inteligencia emocional. Según Adalberto Chiavenato nos basaremos en 5 dimensiones: Selección, Formación, desarrollo profesional, evaluación de desempeño y compensación en base a cinco lineamientos.

Integrar a personas, Lo constituye quién debe trabajar en la institución, servicios Neonatales, Personal profesional: Pediatras, neonatólogos, Enfermeras especialistas en neonatología, personal técnico capacitado. Fase de reclutamiento y selección, Optimizar las relaciones internas y externas del servicio neonatal.

Organizar a los colaboradores, en base a diseño de puestos, evaluación de desempeño, es la medida para verificar el cumplimiento de la función y/o tarea a ejecutar, en base a resultados que se desea alcanzar; no solo se tiene en cuenta el desempeño actual, sino las metas y objetivos; se da relevancia e importancia al colaborador; es un análisis aceptada por las partes.

Recompensar, a través de la motivación e incrementar el compromiso de los colaboradores en la institución. Son financieras directas: salario, bonos, premios y comisiones; financieras indirectas: descansos, feriados, gratificación, aguinaldo, extra y las no financieras: reconocimiento, seguridad calidad de vida en el trabajo, autonomía.

Desarrollo y formación de los colaboradores, programas de cambio, y comunicación. Los colaboradores son el principal capital de las organizaciones, la capacitación, se inicia con un diagnóstico de necesidades para ser atendidas, se logra la administración del conocimiento, solución de problemas y conflicto. El proceso de cambio, es una transición que implica una transformación de un estado a otro, tiene etapas: descongelación, cambio y re congelación, La descongelación es el inicio del cambio, se elimina las ideas desfasadas, para ser reemplazadas y actualizadas. El Cambio se ejecuta, combinando nuevas ideas, acompañadas de nuevas actitudes, comportamientos y valores, implica la identificación y la interiorización. El re congelación etapa final, incorporación al comportamiento.

## **VI.-CONCLUSIONES**

1.-La propuesta de modelo de gestión del talento humano para mejorar la calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL como resultado de investigación considerando elementos del modelo GTH son la selección personal, formación, desarrollo profesional, sistema de evaluación del desempeño y mejores condiciones para establecer las compensaciones del personal en el servicio neonatales del HRL.

2.-El estado actual de la GTH en los servicios Neonatales en el HRL, los usuarios internos han valorada de baja. Las características de los usuarios internos en su mayoría son mujeres y por ende enfermeras, sus edades oscilan entre 30 a 39 años, tienen por lo general estudios concluidos en especialidad, la mayoría son nombrados y con experiencias entre 9 a 12 años. Las dimensiones de formación y compensación son los que tienen la valoración más baja, seguida de la dimensión selección, desarrollo profesional y evaluación de desempeño.

3.-El análisis de las características de la calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL, determino que las usuarias externas en su mayoría tienen edades que oscilan entre 30 a 39 años, tiene secundaria completa, cuentan como seguro el SIS, son usuarias que continúan el servicio, en su mayoría los partos han sido por cesárea. Las expectativas y percepción que tienen las usuarias externas sobre la calidad de atención en el servicio neonatales del HRL es bajo

4.-Los lineamientos del modelo de GTH para mejorar la calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL, se han elaborado considerando los factores, procesos y dimensiones de la GTH que han tenido un nivel de incidencia en la calidad de atención.

5.-La propuesta sobre el modelo de GTH para mejorar la calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL fue validado por expertos considerando criterios e indicadores que permitan tener un impacto significativo y positivo en el mejoramiento de la calidad atención en los servicios Neonatales en el Hospital Regional Lambayeque.

## **VII.-RECOMENDACIONES**

Dirección del HRL, ejecutar propuesta de modelo de gestión de talento humano, gestione a nivel ministerio de economía y finanzas la creación de plazas con presupuesto de nombramiento, coordine con áreas afines para mejoras en infraestructura, condiciones laborales y cumplimiento de metas, objetivos para obtención de incentivos y reconocimientos a los usuarios internos de los servicios neonatales por su labor encomendada.

Área de recursos humanos, que se establezca un sistema de selección del personal que requiere los servicios neonatales en el HRL de acuerdo al perfil del puesto para garantizar un alto nivel de profesionalismos en las funciones, mejores relaciones humanas y lograr mayor satisfacción interna y externa.

Área de capacitación, considere en el Plan de desarrollo del personal capacitaciones, pasantías, y las ejecute durante cada año.

Usuarios internos, a concluir estudios de especialidad y/o mantenerse en capacitación continua, manteniendo motivación permanente.

Área de gestión del paciente, desarrollar un sistema para lograr evaluar de forma periódica el nivel de satisfacción de los usuarios externos que hacen uso de los servicios neonatales en el HRL para medir el impacto logrado y ver las mejoras continuas que se requiere implementar.

## **VIII.-PROPUESTA**

### **I.-Título:**

Modelo de GTH para mejorar la calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL.

### **II.-Objetivos**

#### **2.1.-Objetivo general**

- Mejorar la calidad de atención en los servicios Neonatales en el HRL

#### **2.2.-Objetivos específicos**

- Sustentar teóricamente el modelo de gestión del talento humano para la mejora de la calidad de atención en los servicios neonatales HRL
- Enmarcar en base legal el modelo de gestión del talento humano para la mejora de la calidad de atención en los servicios neonatales HRL
- Establecer los lineamientos para la gestión del talento humano para la mejora de la calidad de atención en los servicios neonatales HRL

### **III.- Introducción**

El modelo de gestión talento humano se fundamenta de varios a nivel epidemiológico porque busca generar conocimiento constante donde el empleado ahora es socio de una institución para el logro de objetivos , es así que en el servicios neonatales se busca motivar al equipo que interviene en el cuidado neonatal a mantenerse actualizado con conocimientos y desarrollo de competencias acorde a exigencias y evidencias científicas; Axiológica respetando valores, respeto cuidado y ética en el cuidado neonatal; Praxiología vista como la necesidad de aspectos gerenciales y operativos a implementar durante el proceso de brindar un cuidado hospitalario; y la fundamentación Normativa,

## **IV.- Fundamentación**

### **4.1.- Teorías**

La investigación se sustentó en la teoría general de la administración “Gestión del Talento Humano”, según Chiavenato (2020).

Hablar de Calidad de atención, es dar inicio a el anhelado trato y servicio que todo ser humano espera, se caracteriza por los siguientes aspectos: Trascendente. (Irons, 2019). La International Organization for Standardization (ISO),. (Gerónimo, Guzmán, Magaña, & Ramos, 2019). La Organización Mundial de Salud (OMS) Donabedian (1984), quien introduce en la definición de calidad el concepto de procesos, estructura y resultados. citado por Paredes (2020)

### **4.2.-Base legal**

- Ley N° 30057, del Servicio Civil y su reglamento actualizado por Decreto Supremo N° 127-2019-PCM,
- Ley N° 27658, Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su modificatoria Decreto Legislativo N° 1446
- Ley N° 27444, Procedimiento Administrativo General y su Texto Único Ordenado (TUO) aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS
- Ley N° 26842, general de salud
- Ley N° 27669, de trabajo del Enfermero Peruano
- Ley N° 30635, de trabajo médico

Tabla N°13: Estructura propuesta

Lineamiento	Dimensión	Objetivo	Estrategia	Recursos	Responsable	Evidencia
Integrar personas	Reclutamiento	Buscar personal idóneo y calificado para ocupar puesto.	Difusión de Convocatorias utilizando alianzas estratégicas con medios de comunicación, redes sociales, espacios de formación académica: Universidades, colegios profesionales	Recurso Humano: secretaria	Recursos Humanos Jefaturas	Convenios de Sisgedos trámites de Cargos de publicaciones Resoluciones
	Selección	Permitir el ingreso de las personas que cuentan con el perfil para el puesto	Revisión curricular Entrevistas Examen conocimientos, psicológico	Comité evaluador Recurso Material:	áreas Neonatales	Lista de chequeo CV Resultados de evaluaciones Contrato
	Inducción	Brindar reconocimiento del área y cuidado neonatal	Plan de Inducción a personal ingresante al área	Materiales de escritorio		Resolución de aprobación de plan de inducción

Organizar a los colaboradores	Documentos de gestión	Diseñar puestos de trabajo servicios neonatales	de	Implementación del PDP, PEI y POI	Materiales de oficina / Tablero de control	Área de Recursos Humanos y Planificación	PDP/PEI /POI
	Evaluación de desempeño	identificar, organizar, planear y asignar de acuerdo al tiempo y la actividad priorizada	de	seguridad en el trabajo, distribución física de las instalaciones; horario laboral, descanso, hora de consumo alimentos, los servicios neonatales	Trabajo en equipo		
				Capacidad de análisis y crítica del personal			

		verificar el cumplimiento de la función y/o tarea a ejecutar	Competencias Ejecución del trabajo encomendado Empatía y actitud del personal				
Recompensa	Salario Motivación	Informar fuentes de motivación económica incentivos y no económica  Gestión de creación de plazas nombramiento	Proveer Insumos y condiciones para el logro de metas institucionales	Materiales equipamiento, infraestructura, plan de reestructuración de área, organigrama	MEF Área de Recursos Humanos Planeamiento institucional Gobierno Regional Dirección	Resolución de Proyecto de homologación de sueldos Resolución de Aprobación de proyecto de mejora continua Resolución de aprobación de mejoramiento y equipamiento de áreas	

ón neonatales  
hospital  
Servicio  
s  
neonat  
ales

Desarrollo formación	y	Capacitación Proporcionar actualización, instruir, sensibilizar, cambiar conductas y guiar al personal para contribuir al logro de las metas y objetivos previstos.	Análisis a nivel de organización, de tareas, las personas	Materiales de escritorio Presupuesto	Coordi adores servici o neonat al Jefatur as, Direcci ón de	Resolución de aprobación de PDP
-------------------------	---	---	--	--	--	---------------------------------------

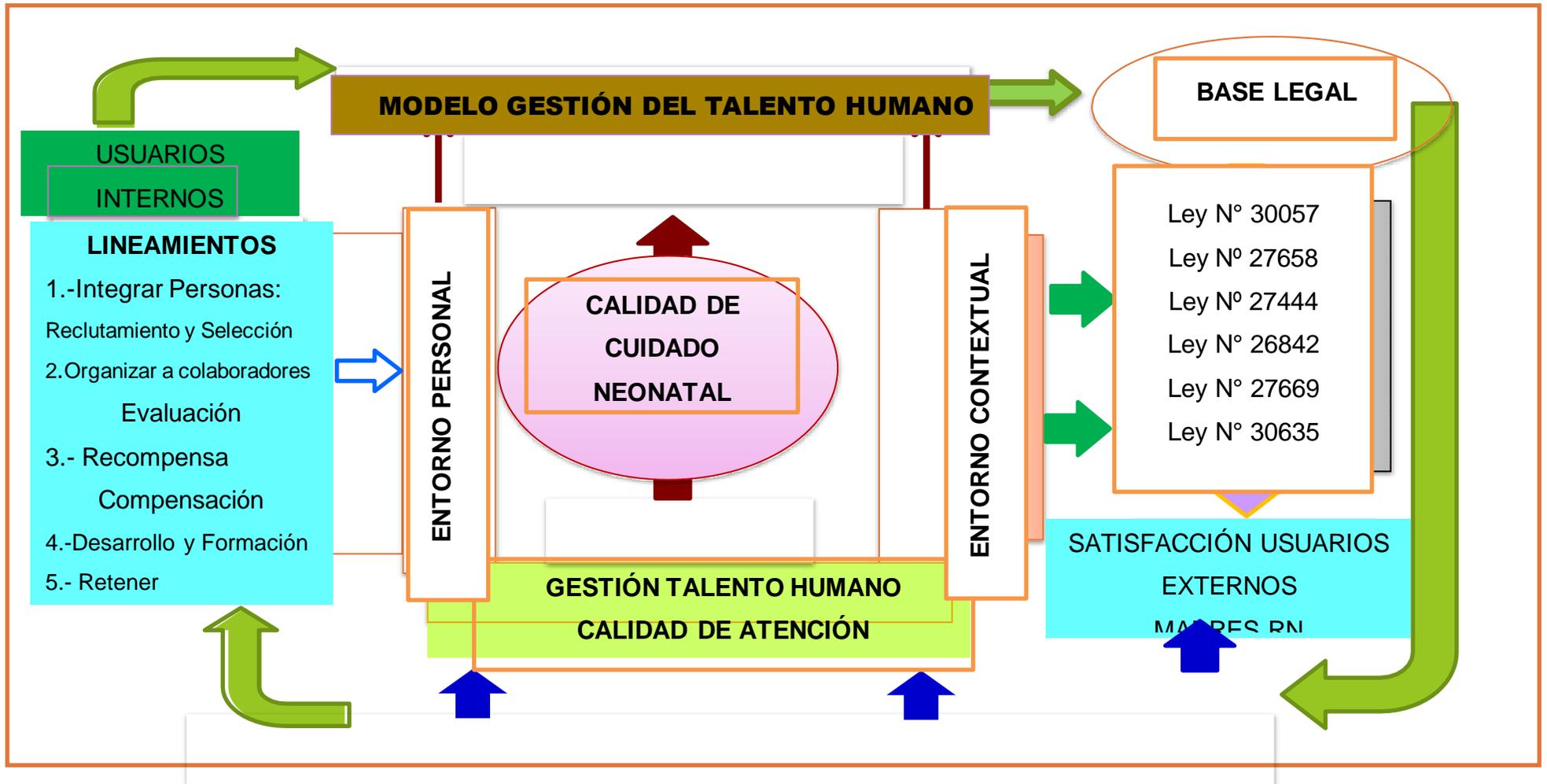
capacit  
ación

Retener personal	La higiene laboral, garantiza calidad de vida en el trabajo	Elaboración plan de CVT	Terapias grupales manejo estrés	Psicólogo	Coordina	Resolución de plan aprobado
	bienestar equipo de trabajo	salud mental, Desarrollo de habilidades blandas Trabajo en equipo	Psicólogo	Terapista	adores de servicio	
		Pausas activas			s neonat	
					ales	

---

**Fuente:** Elaboración propia

Tabla N°14: Resumen propuesta



Fuente: Elaboración propia

## V.-Cronograma de actividades y presupuesto

Las actividades financiadas POI anual

**Tabla 15:**

*Cronograma de actividades y presupuesto*

<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>
			2000.00
Reclutamiento/selección			2000.00
Evaluación			200 000.00
infraestructura equipamiento			2,000.00
Captación personal	1 mes	RR.HH	10 0000
Capacitación			
Incentivos	Dos veces al año	RR.HH	10,000.00
CVT	Permanente	RR.HH	5000.00
<b>Total</b>			<b>231,000.00</b>

**Fuente:** Elaboración propia

## REFERENCIAS

Aguirre, E. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de salud Morro de Arica*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_f559c49b54b64f5be83b2417460ef247](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_f559c49b54b64f5be83b2417460ef247)

Androniceanu, A., Sabie, O., & Pegulescu, A. (2020). An integrated approach of the human resources motivation and the quality of health services. *Theoretical and empirical researches in urban management*, 42-53. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/pdf/26868294.pdf?refreqid=excelsior%3A6e4148a1f77bfa9c7a5b69d3fb917aeb>

Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 4(11), 163 - 170. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Asociación por el Progreso de la Dirección. (2019). *Gestión del Talento Humano*. Obtenido de <https://www.apd.es/gestion-del-talento-humano/>

Banco Mundial. (2018). *Organización para la cooperación y desarrollo económico*. Washington: Global Imperative or Universal Health Coverage.

Barrios-Hernández, K., Olivero-Vega, E., & Figueroa-Saumet, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. *Información tecnológica*, 55-62. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n2/0718-0764-infotec-31-02-55.pdf>

Bueno Ferrán, M., & Barrientos-Trigo, S. (2020). Cuidar al que cuida: el impacto emocional de la epidemia de coronavirus en las enfermeras y otros profesionales de la salud. *Enfermería clínica*, 535-539. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7229967/pdf/main.pdf>

CABANILLAS CAMPOS, A. (2021). Gestión del capital humano para el rendimiento laboral del servidor administrativo interno de la universidad Pedro Ruiz Gallo-Lambayeque. Lambayeque.

Cabezas, C. (2019). Atención médica y salud en el Perú. *REv. Perú Med. Exp. Salud Pública*, 36(2), 165 - 166.

Cabrera, W. (2021). *Gestión del talento humano en el desempeño laboral de colaboradores de Gerencia Regional de Salud Lambayeque – 2019*. Lambayeque: UCV. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56299/Cabrera\\_HW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56299/Cabrera_HW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cao, W., Fang, Z., Hou, G., Han, M., Xu, X., Dong, J., & Zheng, J. (2020). The psychological impact of the COVID-19 epidemic on college students in China. *Psychiatry Research*, 5doi:<https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112934>

Casana-Jara, K., & Carhuacho-Mendoza, I. (2019). Análisis de la gestión del talento humano en una institución pública, en Perú. *Atas CIAIQ*, 120-125. Obtenido de: <https://proceedings.ciaiq.org/index.php/CIAIQ2019/article/view/1991/1927>

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional* (8a ed.). España: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento Humano el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (Quinta Edición ed.). España: Mc Graw Hill.

Dávila, D. (2019). *Propuesta de mejora de la calidad de atención en el servicio de emergencia de los hospitales de la red asistencial Lambayeque*

Deming, W. (1989) *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*; Editorial Díaz de Santos; Madrid, 1989.

Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: México: Pearson Education.

Donabedian, A. (1984). *La calidad de la atención médica, definición, y métodos de evaluación*. México: La Prensa Médica.

Erazo-Álvarez, J., Mendieta-Ortega, M., & Narváez-Zurita, C. (2020). Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koin*, 01-19. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439103>

ESSALUD (2018). Lambayeque: UNPRG. Obtenido de [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20500.12893/7988/D%c3%a1vila\\_Vigil\\_Delia\\_Florencia.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20500.12893/7988/D%c3%a1vila_Vigil_Delia_Florencia.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Fernández Pasapera, L. (2021). *Gestión de talento humano para la gestión de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020*. Chiclayo

Fernández, L. (2021). *Gestión de talento humano para la gestión de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020*. CHICLAYO: UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54101>

Ferreyros de Olivari, C. (2020). *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en el Departamento de Enfermería del Hospital Amazónico 2019*. Trujillo: UCV. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44250/Ferreyros\\_DOC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44250/Ferreyros_DOC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fore, H. (2020) Las mujeres embarazadas y los bebés nacidos durante la pandemia de la COVID-19. [Internet]; 2020. (Consultado 29 de agosto de 2021). Disponible en: <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/mujeres-embarazadas-y-bebes-nacidos-durante-covid-19-enfrentaran-sistemas-salud-sobrecargados>

García, M. (2021). *Gestión del talento humano de enfermería ante la emergencia sanitaria COVID-19 en un hospital público, Lima – Provincias*. Lima: UCV.

Gerónimo, R., Guzmán, L., Magaña, L., & Ramos, K. (2019). Quality of service in the external consultation of an urban medical. *Salud Quintana Roo*, 35 - 48.

GRCL. (2020). *Informe: a la capacidad de respuesta ante la presencia de casos de COVID-19 en el Hospital Regional de Lambayeque*. Chiclayo: La Contraloría General de la República del Perú.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.

Inga-Berrosipi, F., & Arosquispa Rodriguez, C. (2019). Avances en el Desarrollo delos Recursos Humanos en Salud en el Perú y su importancia en

Calidad de Atención. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 312-318. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n2/a21v36n2.pdf>

Irons, R. (2019). Análisis cualitativo de la atención en los servicios de planificación familiar ofrecidos a pacientes quechua hablantes en Ayacucho. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*, 188 - 195.

Jiménez, J. y Román, B. (2020) El acceso parental a las Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales en tiempos de pandemia. *Rev Bio y Der*. 2020; 50: 167-188

Kotler, P. Fundamentos del Marketing. Decimoprimer edición. México: Pearson. 2013

MERCER. (2021). *Triunfar con empatía - Tendencias Globales de Talento 2020- 2021*. México: Mercer. Edición América Latina. Obtenido de [www.latam.mercer.com/our-thinking/career/global-talent-hr-trends.html](http://www.latam.mercer.com/our-thinking/career/global-talent-hr-trends.html)

Mexi, M. (2020). El trabajo después del coronavirus. *Revista Nueva Sociedad*. *Revista Nueva Sociedad*, 04 08. Obtenido de: <https://nuso.org/articulo/digitalizacion-trabajo-coronavirus-futuro-capitalismo/>

Mezones, E., Amaya, E., Bellido, L., Mougnot, B., Murillo, J., & Villegas, J. (2019). Cobertura del aseguramiento en salud: el caso peruano desde la Ley de Aseguramiento Universal. *Rev Peru Med Exp Salud Publica.*, 196 - 206.

MINSA. (2020). *La Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030 "Perú, país saludable"*. Lima, Perú: Ministerio de Salud. Obtenido de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1257169/Pol%C3%ADtica%20Nacional%20Multisectorial%20de%20Salud%20al%202030%20.pdf>

MINSA (0216) Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud.

Mondy, W., & Noe, R. (2015). Administración de Recursos Humanos. (Novena Edición). México: Pearson Educación. (Pg.45,47,50).

OIT (2021) Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo.

Séptima edición Estimaciones actualizadas y análisis. Obtenido de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_767045.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_767045.pdf)

OMS. (2020). *Analizan los desafíos en recursos humanos en salud en el contexto de la pandemia*. Buenos Aires, Argentina: Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <https://www.paho.org/es/noticias/3-6-2020-analizan-desafios-recursos-humanos-salud-contexto-pandemia>

Palermo, H., Radetich, N., & Reygadas, L. (2020). Trabajo mediado por tecnologías digitales: sentidos del trabajo, nuevas formas de control y trabajadores ciborg. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 01 - 35. Obtenido de: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/ojs/index.php/lat/article/view/687/549>

Palma, T. (2020). *Medidas laborales y grupos de riesgo frente al covid-19. Pasión por el Derecho*. Lima: Pasión por el Derecho. Obtenido de <https://lpderecho.pe/medidas-laborales-grupos-riesgo-covid-19/>

Paredes Larios, C. d. (2020). Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario Externo Del Centro De Salud De Zona Rural Peruana. *REV. RECIEN*, 01-13. Paredes, C. (2020). Calidad de Atención y satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud de Zona Rural Peruana. *REV. RECIEN*, 01-14. Obtenido de: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>

Pérez Pullido, M., Giampaolo, O. M., Josefa, R. P., & Miguel, V. V. (2018). Percepción De La Calidad En La Prestación De Servicios De Salud Con Un Enfoque Seis Sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*, 325 – 343.

Pino, W. (2018). Situación de la calidad de salud en el Perú. *Atención de Salud con Calidad*, 123 . 142.

Reátegui, O. (2019). *Modelo de gestión de clima organizacional para mejorar la calidad de atención en el centro de salud de Morales*. Tarapoto, Perú: UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38061>

Rezaei, S., Hajizadeh, M., Zandian, H., Fathi, A., & Nouri, B. (2018). Service quality in Iranian hospitals: A systematic review and meta-analysis. *Medical Journal of the Islamic Republic of Iran*, 01-08.

Risco Gonzales, M. E. (2019). *Gestión de talento humano por competencias para mejorar la calidad de gestión en la I. E. N° 11085 – Ucupe – Chiclayo*. CHICLAYO.

Santa Maria, F. (2017). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en profesionales de la salud de una microred*. Lambayeque 2017. Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8809/Santa%20Mar%c3%ada\\_CFB.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8809/Santa%20Mar%c3%ada_CFB.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Sánchez, H. R. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.

SERVIR. (2021). *Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la vigencia de la declaratoria de Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19*. Lima: Autoridad Nacional del Servicio Civil.

Skinner, B. F. (1979). *Contingencias de reforzamiento: Un análisis teórico*. México: Trillas.

Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Rev Peru Med Exp Salud Publica.*, 306-311. Obtenidode <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n2/a20v36n2.pdf>

Thapa, G., Manoj, J., García, S., Malata, A., Roder-DeWani, S., & Hannah, L. (2019). High quality health systems in the SDG era: Country-specific priorities for improving quality of care. *Plos medicine*, 01-04. Obtenido de <https://journals.plos.org/plosmedicine/article?id=10.1371/journal.pmed.1002946>

Tumbaco-Quimis, K., Martínez-Saltos, J., Parrales-García, K., & Muentes-Ayala, S. (2021). Gestión del Recurso Humano en enfermería y la Calidad de Atención en Salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud.*, 30-31.

UNICEF (2020). Las mujeres embarazadas y los bebés nacidos durante la pandemia de la COVID-19 se enfrentarán a unos sistemas de salud sobrecargados y a interrupciones en los servicios. [Internet]; 2020. (Consultado 29 de agosto de 2021). Disponible en: <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/mujeres->

embarazadas-y-bebes-nacidos-durante-covid-19-enfrentaran-sistemas-salud-sobrecargados

Vásquez, W. (2020). *Metodología de la Investigación. Manual del estudiante*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de: <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

Velásquez Vera, M. L., Almeida Vélez, M. G., Chávez Vélez, M. C., & ZambranoRodriguez, V. (2020). Evaluación de la calidad de servicio en el sub-centro de salud Quiroga. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore*, 01-18.

Zarate, M. (2018). *“Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del hospital nacional P.N.P.* Lima: Universidad Ricardo Palma.

Zeithaml, V.; Parasuraman, P.; Berry, L. (2004). Modelo de la calidad del servicio

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de operacionalización variable: Gestión del Talento Humano

Variable	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA MEDICIÓN
Gestión del Talento Humano	Selección	Reclutamiento.	Ordinal
		Proceso de selección	
	Formación	Capacitación.	
		Nivel educativo	
		Experiencia laboral	
	Desarrollo profesional	Capacidad profesional	
		Evaluación frecuente	
	Evaluación de desempeño	Evaluación periódica	
		Nivel de satisfacción	
	Compensación	Motivación y estímulos	
Relación de compensación con labor			

## Anexo 02: Matriz de operacionalización variable: Calidad de Atención

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA MEDICIÓN
Calidad de atención	Fiabilidad	Atención personalizada	Ordinal
		Confiable	
		Competencia profesional	
	Capacidad de respuesta	Habilidad	
		Actitud	
		Capacidad de resolución	
	Seguridad	Disponibilidad	
		Confianza del usuario	
	Empatía	Personalizar atención	
		Capacidad de comprensión	
Aspectos tangibles	Equipos		
	Recursos		
	Infraestructura		
		Instalaciones	

### Anexo:03 Matriz de consistencia

**Título:** Gestión del Talento Humano para la Calidad de Atención en los Servicios Neonatales en Contexto Covid-19  
Hospital Regional Lambayeque

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo el diseño de un modelo de Gestión del Talento Humano contribuirá a mejorar la calidad de atención en los servicios Neonatales en el Hospital Regional de Lambayeque?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el estado actual de la Gestión del Talento Humano en los servicios Neonatales en el Hospital Regional Lambayeque</li> <li>• ¿Cuáles son las características de la calidad de atención en los servicios Neonatales en el Hospital Regional Lambayeque</li> <li>• ¿Cuáles son los actores, factores y procesos que inciden en la calidad de Atención en los servicios Neonatales en el Hospital Regional Lambayeque?</li> <li>• ¿Cuáles son las estrategias de Gestión Talento Humano para mejorar la calidad atención en los servicios Neonatales en el Hospital Regional Lambayeque?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b> Diseñar un modelo de Gestión del Talento Humano para mejorar la calidad de atención en los servicios Neonatales en el Hospital Regional de Lambayeque</p> <p><b>Objetivo Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar el estado de la Gestión Talento Humano en los servicios Neonatales en el Hospital Regional Lambayeque</li> <li>• Analizar las características de la calidad de atención en los servicios Neonatales en el Hospital Regional Lambayeque</li> <li>• Establecer lineamientos de modelo de Gestión Talento Humano para mejorar la calidad atención en los servicios Neonatales en el Hospital Regional Lambayeque</li> <li>• Validar la propuesta de modelo de Gestión Talento Humano para mejorar la calidad de atención en los servicios Neonatales en el Hospital Regional Lambayeque, por juicio de expertos.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General:</b> El diseño de un modelo de Gestión Talento Humano, contribuye en la calidad de atención en los servicios Neonatales en el Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo, luego de su aplicación.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El diagnóstico del estado de la Gestión Talento Humano va a contribuir en el diseño del modelo de Gestión Talento Humano para dar base a contribuir con la calidad de atención en los servicios Neonatales en el Hospital Regional Lambayeque.</li> <li>• La calidad de atención en los servicios neonatales del Hospital Regional Lambayeque, es factible lograr con el compromiso de los trabajadores y autoridades.</li> <li>• El análisis del rol de Los actores, factores, procesos van a incidir de forma positiva en calidad de atención en los servicios Neonatales en el Hospital Regional Lambayeque.</li> <li>• Los lineamientos para el diseño del modelo de Gestión Talento Humano contribuirán a mejorar la calidad atención en los servicios Neonatales en el Hospital Regional Lambayeque.</li> </ul>	<p>Encuesta Cuestionario</p>
<p><b>Diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Variables y dimensiones</b></p>	

La investigación es descriptiva, propositiva de corte transversal y enfoque cuantitativo y paradigma positivista. El diseño es el siguiente



Dónde

M: muestra  
 O: observación  
 P: problema

La población está conformada por usuarios internos y externo del Hospital Regional Lambayeque que asciende a 263 personas. La muestra está constituida por 156 personas: 109 usuarios externos y 47 usuarios internos del Hospital Regional Lambayeque.

Variable	DIMENSIONES
Gestión del Talento Humano	Selección
	Formación
	Desarrollo profesional
	Evaluación de desempeño
Calidad de atención	Compensación
	Fiabilidad
	Capacidad de respuesta
	Seguridad
	Empatía
	Aspectos tangibles

## **Anexo 4: Cuestionario Gestión del Talento Humano**

### **CUESTIONARIO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

#### **INFORMACION GENERAL DEL USUARIO INTERNO**

1. Edad: \_\_\_\_\_

2. Sexo:

Mujer

Hombre

3. Tipo de contrato:

Nombrado -Funcionamiento

CAS

CAS COVID

DESTACADO

4. Tipo de usuario interno

Médico (a)

Enfermera (o)

Técnico (a)

5. Cuenta con especialidad en Uci-Neonatología-Pediatría

Sí, con título

Sí, estudios concluidos

Estudiando especialidad

No tengo especialidad

No, soy personal no profesional

6. Años de experiencia laboral según su profesión en áreas neonatales:

De 2 a 5 años

De 5 a 8 años

De 8 a 12 años

De 12 a más

## Preguntas Gestión del Talento Humano

Criterio de valoración	Valor
NUNCA	1
CASI NUNCA	2
A VECES	3
CASI SIEMPRE	4
SIEMPRE	5

Nº	Ítems	Criterios valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>SELECCIÓN</b>					
1	¿Cuándo postuló a la convocatoria, fue abierta para cualquier profesional que cumpla con el perfil del puesto?					
2	¿Existe en el servicio neonatal del HRL un riguroso reclutamiento del personal de acuerdo a los requerimientos del perfil del puesto y profesional?					
3	¿El perfil del puesto de trabajo está en relación con el perfil de la carrera profesional, especialidad, grado o nivel educativo?					
4	¿Ha recibido inducción al ingresar a laborar en los servicios Neonatales para un mejor desempeño?					
	<b>FORMACIÓN</b>					
5	¿El servicio neonatal del HRL tiene un plan de capacitación para fortalecer el desempeño y crecimiento profesional?					
6	¿Las capacitaciones son frecuentes, gratuitas?					
7	¿Las capacitaciones son frecuentes, incluyen costos?					
8	¿Se cuenta con oportunidades de pasantías?					
9	¿Se brinda facilidades y/o licencias con fines académicos de capacitación en el área?					
	<b>DESARROLLO PROFESIONAL</b>					
10	¿Tiene conocimiento del manual y reglamento interno de organizaciones y funciones del servicio neonatal del HRL?					
11	¿Gestiona eficientemente y con transparencia los recursos para alcanzar los objetivos y metas del servicio neonatal del HRL?					
12	¿Las actividades, cuidados, procedimientos que realiza Usted, son acorde a su perfil profesional y/o laboral?					

13	¿Se siente valorado por su entorno laboral en el desarrollo de sus actividades en las áreas neonatales					
14	¿Está dispuesto al cambio de actividades según evidencias científicas?					
15	¿Cuándo se presenta un problema en los colaboradores, la jefatura y/o coordinación del área está listo para enfrentarlo y resolverlo con asertividad?					
16	¿Se siente identificado plenamente sus funciones y con la forma de proceder en sus jefes del servicio neonatal del HRL?					
17	¿Considera que existe una comunicación asertiva y de comprensión entre colaboradores y directivos?					
18	¿Considera que existe conflicto laboral (situaciones negativas, desacuerdos, discusiones, etc.) el servicio neonatal del HRL?					
19	¿Usted siente satisfacción con el ambiente, los recursos y espacios que usa para realizar sus funciones?					
20	¿Está satisfecho con la distribución de los espacios físicos para desarrollar sus funciones o tareas en el servicio neonatal del HRL?					
21	¿Se cumplen las normas de seguridad y salud laboral para evitar riesgo o peligros en el servicio neonatal del HRL?					
	<b>EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>					
22	¿La evaluación que realizan está acorde a su perfil profesional?					
23	¿Se le permite intervenir en el proceso evaluativo?					
24	¿El instrumento de evaluación está acorde a las funciones, conocimientos, competencias en el cuidado que Usted brinda?					
25	¿Los resultados de la evaluación le permiten establecer un plan de mejora continua?					
26	¿Siente que los supervisores, coordinadores, jefes y/o evaluadores resuelven problemas y brinda la retroalimentación de debilidades encontradas en el proceso evaluativo?					
27	La evaluación que se le realiza esta en base a habilidades, conocimientos del puesto, planificación, resolución, Productividad, habilidades, trabajo en equipo y habilidades de dirección					
	<b>COMPENSACION</b>					
28	¿Considera que el servicio neonatal del HRL se puede desarrollar a nivel profesional y ascender a nivel laboral o salarial?					
29	¿Las condiciones de trabajo como funciones, horarios y salario son justas el servicio neonatal del HRL?					
30	¿Ha recibido incentivos y/o reconocimientos (resolución, carta de felicitación, o beca de capacitación), durante los dos últimos años que viene laborando el servicio neonatal del HRL?					

31	¿En el servicio neonatal del HRL establecen premios y reconocimientos al personal de forma proporcional y justa, en función de indicadores de desempeño?					
----	--	--	--	--	--	--

**Anexo 4: Cuestionario sobre Calidad de atención Usuarios Externos:  
Expectativas**

**DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:**

1. Edad

2. Nivel de estudio

a) Primaria

b) Secundaria

c) Superior Técnico

d) Superior Universitario

3. Tipo de seguro por el cual se atiende

a) SIS

b) Fospoli

c) Ninguno

d) Otro:

4. Tipo de usuario

a) Nuevo

b) Continuador

5. Tipo de parto

a) Vaginal

b) Cesárea

### PREGUNTAS SOBRE CALIDAD ATENCIÓN: EXPECTATIVAS

<b>Criterio de valoración</b>	<b>Valor</b>
Nunca	1
Casi Nunca	2
A Veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

#### **EXPECTATIVAS**

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en los servicios Neonatales Hospital Regional

Lambayeque, con una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	La atención que usted recibió fue sin ninguna diferencia y/o discriminación					
2	La atención que recibió fue inmediata y oportuna					
3	La atención inmediata estuvo a cargo de personal de salud					
4	La atención en el módulo de admisión triaje fue rápida					
5	Le mostraron a su hijo al nacer					
6	Estuvo en contacto piel a piel con su recién nacido por 45 a 60 minutos					
7	Se le explicó acerca de medidas de protección Covid-19					
8	Se le mantuvo informada de los procedimientos a realizarle a su recién nacido					
9	Se le explicó si el HRL cuenta con mecanismos para atender las quejas o reclamos que Usted desee realizar					
10	Se le informó que insumos y /o medicamentos cuenta farmacia, y cuáles tiene que comprar de forma particular					
11	Brindo lactancia materna y alojamiento conjunto a su recién nacido respetando protocolos para prevenir Covid- 19					
12	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su recién nacido					
13	El médico (a) le brindo información diaria sobre estado de salud de su recién nacido					
14	Estuvo con su recién nacido después de su parto o cesárea					
15	El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza					
16	Durante la atención respetaron su privacidad					
17	Que el médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia					
18	Le permitieron ingresar a visitar a su recién nacido					
19	Se comunicaron con usted para brindarle consejería respecto cuidados en casa del recién nacido					
20	Comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre la salud de su recién nacido y de su atención					

21	Comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibió su recién nacido y los cuidados que debe tener					
22	La orientación que recibió acerca cuidados de su recién nacido fue adecuada					
23	Cómo evaluaría el trato por parte del personal que atendió a su recién nacido					

## Anexo 5: Cuestionario sobre Calidad de atención: Percepciones

### PERCEPCIONES

Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en los servicios Neonatales Hospital Regional Lambayeque,. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Fue atendida inmediatamente al llegar al hospital sin ninguna condición?					
2	¿Su recién nacido (RN) recibió atención oportuna, sin importar su condición socioeconómica, tipo de seguro?					
3	¿Su recién nacido fue atendido considerando la gravedad de su salud?					
4	¿La atención de su recién nacido fue oportuna brindada por todo el equipo: médico y enfermera?					
5	¿El médico que lo atendió a su RN mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?					
6	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?					
7	¿La atención brinda el personal médico fue oportuna, efectiva?					
8	¿La atención brinda el personal de Enfermería fue oportuna, efectiva?					
9	¿La atención brinda el personal técnico en enfermería fue oportuna, efectiva?					
10	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud de su RN?					
11	¿Durante toda la atención a su RN en los servicios neonatales se					

	respetó su privacidad?					
12	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
13	¿El problema de salud de su RN por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?					
14	¿El personal de los servicios neonatales lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El personal de los servicios neonatales le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?					
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?					
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron a su RN?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
19	¿Los servicios neonatales contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención RN?					
20	¿Los ambientes del servicio neonatales estuvieron limpios y cómodos?					



**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del experto(a): Walter Antonio Campos Ugaz  
 Institución donde labora: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo  
 Años de Experiencia: 28 años  
 Profesión: Educador e ingeniero.  
 Especialidad:  
 Lic., en educación – especialidad nivel primario.  
 Lic., en educación – Matemática y computación  
 Ingeniero Agrícola.  
 Mención de grado máximo alcanzado: Doctor.  
 Doctor en ciencias de la educación.  
 Doctor en gestión pública y gobernabilidad.  
 Doctor en Ciencias ambientales.  
 Correo electrónico: naneniwalter@gmail.com  
 N° celular: 949519981

Instrumento de evaluación: Cuestionario Gestión del Talento Humano  
 Autor del instrumento: Ana Yudith Guerrero Valladolid

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar:

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

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACION				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades, acordes con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión del Talento Humano en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal, inherente a la variable: Gestión del Talento Humano.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición					X

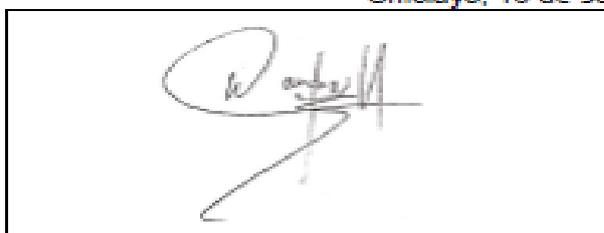
	operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión del Talento Humano de manera que permiten hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficiente en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión del Talento Humano.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica e instrumento propuestos, responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

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

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Procede aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Chiclayo, 16 de setiembre del 2021.



SELLO PERSONAL Y FIRMA



## INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

### I-DATOS GENERALES:

Apellidos y nombre del experto(a): Walter Antonio Campos Ugaz

Institución donde labora: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Años de Experiencia: 28 años

Profesión: Educador e ingeniero.

Especialidad:

Lic., en educación – especialidad nivel primario.

Lic., en educación – Matemática y computación

Ingeniero Agrícola.

Mención de grado máximo alcanzado: Doctor.

Doctor en ciencias de la educación.

Doctor en gestión pública y gobernabilidad.

Doctor en Ciencias ambientales.

Correo electrónico: naneniwalter@gmail.com

Nº celular: 949519981

Instrumento de evaluación: Cuestionario de calidad de atención

Autor del instrumento: Ana Yudith Guerrero Valladolid

### II-ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar:

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

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACION				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades, acordes con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: calidad en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal.				X	

	inherente a la variable: calidad de atención					
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: calidad de atención de manera que permiten hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficiente en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de atención.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica e instrumento propuestos, responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

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

III.-OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Procede aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Chiclayo, 18 de setiembre del 2021.



SELLO PERSONAL Y FIRMA



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombre del experto(a): ELIAS BRAVO VASQUEZ  
 Institución donde labora: HOSPITAL REGIONAL ICA  
 Años de Experiencia: 12 años  
 Profesión: LICENCIADO EN INGENIERIA  
 Especialidad: CONTROL AMBIENTAL  
 Mención de grado máximo alcanzado: DOCTORA EN CIENCIAS DE LAS SALES  
 Correo electrónico: vasb-elias@hotmail.com  
 N° celular: 955675857

Instrumento de evaluación: Cuestionario Gestión del Talento Humano  
 Autor del instrumento: Ana Yudith Guerrero Valladolid

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar:

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

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades, acordes con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión del Talento Humano en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal, inherente a la variable: Gestión del Talento Humano.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión del Talento Humano de manera que permiten hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I.-DATOS GENERALES:

Apellidos y nombre del experto(a): ELIAS BRAVO VASCA ELISA  
Institución donde labora: Hospital Regional Lambayeque  
Años de Experiencia: 12 años  
Profesión: Educación en Gerencia  
Especialidad: Gerencia Ambiental  
Mención de grado máximo alcanzado: Doctora en Ciencias de la Salud  
Correo electrónico: evasca-elias@hotmail.com  
Nº celular: 955 625837  
Instrumento de evaluación: Cuestionario de calidad de atención  
Autor del instrumento: Ana Yudith Guerrero Valladolid

II.-ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar:

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

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades, acordes con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: calidad en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal, inherente a la variable: calidad de atención					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: calidad de atención de manera					X

SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficiente en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.						X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.						X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.						X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión del Talento Humano.						X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica e instrumento propuestos, responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.						X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.						X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							

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

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Chiclayo, 16 de setiembre del 2021.

GOBIERNO REGIONAL LA Libertad  
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
 HOSPITAL REGIONAL LIBERTAD  
 .....  
 DRA. ENF. ÚRSULA ELIAS BRAVO  
 CEP. 52852  
 COORDINADORA  
 PROGRAMA PRESUPUESTAL TBC-VIH/SIDA

SELLO PERSONAL Y FIRMA



**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**I-DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del experto(a): Juver Augusto Carrasco Fernández  
Institución donde labora: Hospital Regional Lambayeque  
Años de Experiencia : 10 años  
Profesión: Enfermero  
Especialidad: Enfermería Pediátrica  
Mención de grado máximo alcanzado: Doctor en Enfermería  
Correo electrónico: juver.carrasco.enf@gmail.com  
Nº celular: 979035295  
Instrumento de evaluación: Cuestionario de calidad de atención  
Autor del instrumento: Ana Yudith Guerrero Valladolid

**II-ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar:

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

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACION				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades, acordes con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: calidad en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal, inherente a la variable: calidad de atención					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: calidad de atención de manera					x

	que permiten hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficiente en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de atención.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica e instrumento propuestos, responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

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

### III.-OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

---



---



---

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Chiclayo, 16 de setiembre del 2021.

SELLO PERSONAL Y FIRM



Dr. Juvier Augusto Carrasco Fernandez  
DNI: 43498500



**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del experto(a): Clarivel Díaz Olano  
Institución donde labora: Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo  
Universidad Pedro Ruiz Gallo  
Años de Experiencia : 36 años  
Profesión: Enfermera  
Especialidad: Materno Infantil con mención en Neonatología  
Gestión de los servicios de salud  
Mención de grado máximo alcanzado: Doctora en Ciencias de la Salud  
Correo electrónico: cladiol@hotmail.com  
Nº celular: 979537424

Instrumento de evaluación: Cuestionario Gestión del Talento Humano  
Autor del instrumento: Ana Yudith Guerrero Valladolid

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar:

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

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACION				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades, acordes con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión del Talento Humano en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal, inherente a la variable: Gestión del Talento Humano.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión del Talento Humano de manera que permiten hacer inferencias en					X

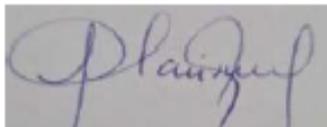
	función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficiente en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión del Talento Humano.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica e instrumento propuestos, responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

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

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Chiclayo, 16 de setiembre del 2021.



SELLO PERSONAL Y FIRMA



**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**I.-DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del experto(a): Clarivel Díaz Olano  
Institución donde labora: Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo  
Universidad Pedro Ruiz Gallo  
Años de Experiencia : 38 años  
Profesión: Enfermera  
Especialidad:Materno Infantil con mención en Neonatología  
Gestión de los servicios de salud  
Mención de grado máximo alcanzado: Doctora en Ciencias de la Salud  
Correo electrónico: cladiol @Hotmail.com  
Nº celular: 979537424  
Instrumento de evaluación: Cuestionario de calidad de atención  
Autor del instrumento: Ana Yudith Guerrero Valladolid

**II.-ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar:

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

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACION				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades, acordes con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: calidad en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal, inherente a la variable: calidad de atención					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la					X

	variable: calidad de atención de manera que permiten hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficiente en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.				X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de atención.				X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica e instrumento propuestos, responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					

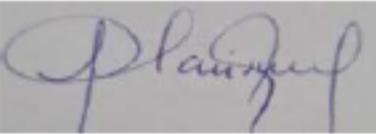
(NOTA: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al interior, se considera al instrumento no valido, ni aplicable).

### III-OPINIÓN DE APLICABILIDAD:APLICABLE

Mejorar redacción en la pregunta N° 17

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Chiclayo, 16 de setiembre del 2021.



SELLO PERSONAL Y FIRMA



**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del experto(a): ARIAS FLORES CECILIA TERESA  
 Institución donde labora: HOSPITAL LUIS HEYSEN INCHAUSTEGUI  
 Años de Experiencia : 36  
 Profesión: ENFERMERA  
 Especialidad: GESTIÓN EN ENFERMERÍA  
 Mención de grado máximo alcanzado: DOCTORA EN CIENCIAS  
 Correo electrónico: ceciliateresaarias18@gmail.com  
 N° celular: 942965451

Instrumento de evaluación: Cuestionario Gestión del Talento Humano  
 Autor del instrumento: Ana Yudith Guerrero Valladolid

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar:

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

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades, acordes con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión del Talento Humano en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal, inherente a la variable: Gestión del Talento Humano.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión del Talento Humano de manera que permiten hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X

SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficiente en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión del Talento Humano.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica e instrumento propuestos, responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>50</b>

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

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Chiclayo, 16 de setiembre del 2021.



SELLO PERSONAL Y FIRMA

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**
**I.-DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del experto(a): ARIAS FLORES CECILIA TERESA  
 Institución donde labora: HOSPITAL LUIS HEYSEN INCHAUSTEGUI  
 Años de Experiencia : 36  
 Profesión: ENFERMERA  
 Especialidad: GESTIÓN EN ENFERMERÍA  
 Mención de grado máximo alcanzado: DOCTORA EN CIENCIAS  
 Correo electrónico: ceciliateresaarias18@gmail.com  
 N° celular: 942965451

Instrumento de evaluación: Cuestionario de calidad de atención  
 Autor del instrumento: Ana Yudith Guerrero Valladolid

**II.-ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar:

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

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACION				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades, acordes con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: calidad en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal, inherente a la variable: calidad de atención					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la					x

	variable, cuidado de atención de manera que permiten hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficiente en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.				X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de atención.				X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica e instrumento propuestos, responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems con cuerda con la escala valorativa del instrumento.				X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					

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

**III.-OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Chiclayo, 16 de setiembre del 2021.



SELLO PERSONAL Y FIRMA

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**
**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del experto(a): María Samillan Gonzales De Carrascal

Institución donde labora: Universidad Señor De Sipán

Años de Experiencia : 25 Años

Profesión: Enfermera

Especialidad: Auditoria en salud / Gerencia de los servicios de salud

Mención de grado máximo alcanzado: Doctora

Correo electrónico: marysamillan30@gmail.com

N° celular: 947984411

Instrumento de evaluación: Cuestionario Gestión del Talento Humano

Autor del instrumento: Ana Yudith Guerrero Valladolid

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar:

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

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACION				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades, acordes con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión del Talento Humano en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal, inherente a la variable: Gestión del Talento Humano.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión del Talento Humano de manera que permiten hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X

SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficiente en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.				X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión del Talento Humano.				X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica e instrumento propuestos, responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					

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

## II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Chilayo, 16 de setiembre del 2021.



SELLO PERSONAL Y FIRMA



**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**I.-DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del experto(a): María Samillan Gonzales De Carrascal

Institución donde labora: Universidad Señor De Sipán

Años de Experiencia : 25 Años

Profesión: Enfermera

Especialidad: Auditoria en salud / Gerencia de los servicios de salud

Mención de grado máximo alcanzado: Doctora

Correo electrónico: marysamillan30@gmail.com

Nº celular: 947984411

Instrumento de evaluación: Cuestionario de calidad de atención

Autor del instrumento: Ana Yudith Guerrero Valladolid

**II.-ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar:

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

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades, acordes con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: calidad en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal, inherente a la variable: calidad de atención					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: calidad de atención de manera que permiten hacer inferencias en					X

	función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficiente en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.				X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de atención.				X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica e instrumento propuestos, responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					

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

### III-OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Chiclayo, 16 de setiembre del 2021.



SELLO PERSONAL Y FIRMA



**CONSTANCIA DE APROBACIÓN**  
**DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN**  
**N°049-2021**

El Comité de Ética en Investigación, luego de haber revisado de manera expedita el proyecto de investigación: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS NEONATALES EN CONTEXTO COVID-19 HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE". Se otorga la presente constancia al investigador:

**ANA YUDITH GUERRERO VALLADOLID** (personal del HRL)

Y se resuelve:

1. Aprobar la ejecución del mencionado proyecto.
2. Se extiende esta constancia para que el proyecto pueda ser ejecutado en Departamento de Emergencia y Áreas Críticas - Servicio de Neonatología bajo de modalidad de :  
Encuestas virtuales dirigido a los trabajadores del servicio (usuario internos) y a las madres (usuario externo) Usuario interno: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfOn7F90eEmz9d51\\_RGGp7vrxpcGT\\_p1HJigzNGfNOi8iUqrAA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfOn7F90eEmz9d51_RGGp7vrxpcGT_p1HJigzNGfNOi8iUqrAA/viewform?usp=sf_link)  
Usuario externo: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdM2VMEMxs092kwLlPD3qbv9Y2Mbzigb-UmdVL508cPEfLBCg/viewform?pli=1>
3. La investigadora se compromete a **usar la data colectada** durante el presente estudio **sólo para la realización de este** y a **guardar la confidencialidad que se amerita desde su inicio hasta la publicación.**
4. La investigadora deberá presentar el informe final al culminar la investigación.
5. La presente constancia es válida hasta el mes de **Marzo 2022.**

Chiclayo, 10 de Diciembre del 2021.

Código Inv: : 0211-057-21CEI  
Doc de factibilidad: SisGedo N° 4001318-1

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE  
M.D. ANA YUDITH GUERRERO VALLADOLID  
COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN HRL

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA POR EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del experto(a): María Samillan Gonzales De Carrascal  
 Institución donde labora: Universidad Señor De Sipán  
 Años de Experiencia : 25 Años  
 Profesión: Enfermera  
 Especialidad: Auditoria en salud / Gerencia de los servicios de salud  
 Mención de grado máximo alcanzado: Doctora  
 Correo electrónico: marysamillan30@gmail.com  
 Nª celular: 947984411

Instrumento de evaluación: Propuesta de modelo de Gestión de talento Humano para mejorar la calidad de atención en los servicios neonatales  
 Autor del instrumento: Ana Yudith Guerrero Valladolid

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar:

**1.-Test de autoevaluación del experto**

1.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo= 1 y dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									x

1.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valoraciones aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajos de autores internacionales	X		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio	X		
Su intuición	X		

## II.-EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR EL EXPERTO

Se ha elaborado un instrumento para que se evalué el modelo de gestión del talento Humano para mejorar la calidad de atención en los servicios neonatales Hospital Regional Lambayeque.

Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con la variable de estudio: Modelo de liderazgo gerencial.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna que usted crea por conveniente. Las categorías son:

Muy de acuerdo (MA), Bastante adecuado (BA), Adecuado (A), Poco adecuado (PA)

Inadecuado (I)

Si Ud., considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

### 1.1. ASPECTOS GENERALES

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Representación gráfica del programa	X				
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

### 1.2. CONTENIDO

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Las estrategias están bien elaboradas para el estudio	X				
3	Programaciones de capacitación con profesionales	X				
4	Coherencia entre el título y la propuesta de modelo	X				
5	Existe relación entre las estrategias programadas con el tema	X				
6	Guarda relación el programa con el objetivo general	X				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos	X				

8	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar	X				
9	Las estrategias guardan relación con el modelo	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con el modelo	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo	X				
12	El tema tiene relación con la propuesta del modelo	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la propuesta de modelo	X				
14	El modelo contiene viabilidad en su estructura	X				
15	El monitoreo y la evaluación del modelo son adecuados	X				
16	Los contenidos del modelo tienen impacto académico y social	X				
17	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
18	La propuesta está insertada en la investigación	X				
19	La propuesta del modelo cumple con los requisitos	X				
20	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos	X				

### 1.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta del modelo tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Chiclayo, 26 de Diciembre del 2021.



SELLO PERSONAL Y FIRMA



**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA POR EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del experto(a): Clarivel Diaz Olano  
Institución donde labora: Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo  
Universidad Pedro Ruiz Gallo  
Años de Experiencia : 36 años  
Profesión: Enfermera  
Especialidad: Materno Infantil con mención en Neonatología  
Gestión de los servicios de salud  
Mención de grado máximo alcanzado: Doctora en Ciencias de la Salud  
Correo electrónico: cladiol @Hotmail.com  
Nº celular: 979537424  
Instrumento de evaluación: Propuesta de modelo de Gestión de talento Humano  
para mejorar la calidad de atención en los servicios neonatales  
Autor del instrumento: Ana Yudith Guerrero Valladolid

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar:

**1.-Test de autoevaluación del experto**

1.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo= 1 y dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									x

1.2. Evalué la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valoraciones aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajos de autores internacionales		X	
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio	X		
Su intuición	X		

## II.-EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR EL EXPERTO

Se ha elaborado un instrumento para que se evalué el modelo de gestión del talento Humano para mejorar la calidad de atención en los servicios neonatales Hospital Regional Lambayeque.

Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con la variable de estudio: Modelo de liderazgo gerencial.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna que usted crea por conveniente. Las categorías son:

Muy de acuerdo (MA), Bastante adecuado (BA), Adecuado (A), Poco adecuado (PA)

Inadecuado (I)

Si Ud., considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

### 1.1. ASPECTOS GENERALES

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Representación gráfica del programa	X				
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones		X			
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

### 1.2. CONTENIDO

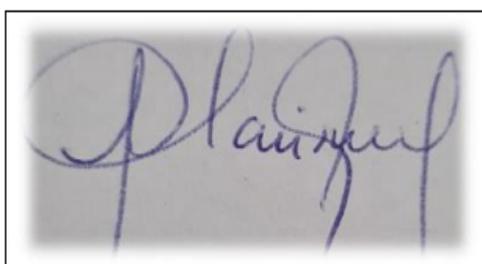
Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Las estrategias están bien elaboradas para el estudio		X			
3	Programaciones de capacitación con profesionales	X				
4	Coherencia entre el título y la propuesta de modelo	X				
5	Existe relación entre las estrategias programadas con el tema	X				
6	Guarda relación el programa con el objetivo general	X				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos	X				

8	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar	X				
9	Las estrategias guardan relación con el modelo	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con el modelo	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo	X				
12	El tema tiene relación con la propuesta del modelo	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la propuesta de modelo	X				
14	El modelo contiene viabilidad en su estructura	X				
15	El monitoreo y la evaluación del modelo son adecuados	X				
16	Los contenidos del modelo tienen impacto académico y social	X				
17	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio		X			
18	La propuesta está insertada en la investigación		X			
19	La propuesta del modelo cumple con los requisitos	X				
20	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos	X				

### 1.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta del modelo tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Chiclayo, 22 de Diciembre del 2021.



SELLO PERSONAL Y FIRMA



**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA POR EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del experto(a): C Ursula Elias Bravo  
Institución donde labora: Hospital Regional Lambayeque  
Años de Experiencia : 12 años  
Profesión: Enfermera  
Especialidad: Centro Quirúrgico  
Mención de grado máximo alcanzado: Doctora en Ciencias de la Salud  
Correo electrónico: ursula\_elias @Hotmail.com  
Nº celular: 995675857  
Instrumento de evaluación: Propuesta de modelo de Gestión de talento Humano para mejorar la calidad de atención en los servicios neonatales  
Autor del instrumento: Ana Yudith Guerrero Valladolid

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar:

**1.-Test de autoevaluación del experto**

1.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo= 1 y dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
								X	

1.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valoraciones aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajos de autores internacionales	X		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio	X		
Su intuición	X		

Se ha elaborado un instrumento para que se evalué el modelo de gestión del talento Humano para mejorar la calidad de atención en los servicios neonatales Hospital Regional Lambayeque.

Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con la variable de estudio: Modelo de liderazgo gerencial.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna que usted crea por conveniente. Las categorías son:

Muy de acuerdo (MA), Bastante adecuado (BA), Adecuado (A), Poco adecuado (PA)

Inadecuado (I)

Si Ud., considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

### 1.1. ASPECTOS GENERALES

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Representación gráfica del programa	X				
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

### 1.2. CONTENIDO

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Las estrategias están bien elaboradas para el estudio	X				
3	Programaciones de capacitación con profesionales	X				
4	Coherencia entre el título y la propuesta de modelo	X				
5	Existe relación entre las estrategias programadas con el tema	X				
6	Guarda relación el programa con el objetivo general	X				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos	X				
8	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar	X				

9	Las estrategias guardan relación con el modelo	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con el modelo	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo	X				
12	El tema tiene relación con la propuesta del modelo	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la propuesta de modelo	X				
14	El modelo contiene viabilidad en su estructura	X				
15	El monitoreo y la evaluación del modelo son adecuados	X				
16	Los contenidos del modelo tienen impacto académico y social	X				
17	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
18	La propuesta está insertada en la investigación	X				
19	La propuesta del modelo cumple con los requisitos	X				
20	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos	X				

### 1.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta del modelo tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Chiclayo, 19 de Diciembre del 2021.



SELLO PERSONAL Y FIRMA



Se ha elaborado un instrumento para que se evalué el modelo de gestión del talento Humano para mejorar la calidad de atención en los servicios neonatales Hospital Regional Lambayeque.

Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con la variable de estudio: Modelo de liderazgo gerencial.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna que usted crea por conveniente. Las categorías son:

Muy de acuerdo (MA), Bastante adecuado (BA), Adecuado (A), Poco adecuado (PA)

Inadecuado (I)

Si Ud., considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

### 1.1. ASPECTOS GENERALES

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Representación gráfica del programa	X				
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

### 1.2. CONTENIDO

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Las estrategias están bien elaboradas para el estudio	X				
3	Programaciones de capacitación con profesionales	X				
4	Coherencia entre el título y la propuesta de modelo	X				
5	Existe relación entre las estrategias programadas con el tema	X				
6	Guarda relación el programa con el objetivo general	X				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos	X				
8	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar	X				

## II.-EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR EL EXPERTO

9	Las estrategias guardan relación con el modelo	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con el modelo	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo	X				
12	El tema tiene relación con la propuesta del modelo	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la propuesta de modelo	X				
14	El modelo contiene viabilidad en su estructura	X				
15	El monitoreo y la evaluación del modelo son adecuados	X				
16	Los contenidos del modelo tienen impacto académico y social	X				
17	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
18	La propuesta está insertada en la investigación	X				
19	La propuesta del modelo cumple con los requisitos	X				
20	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos	X				

### 1.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta del modelo tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Chiclayo, 27 de Diciembre del 2021.





**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA POR EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del experto(a):ARIAS FLORES CECILIA TERESA  
Institución donde labora: HOSPITAL LUIS HEYSEN INCHAUSTEGUI  
Años de Experiencia : 36  
Profesión: ENFERMERA  
Especialidad: GESTIÓN EN ENFERMERÍA  
Mención de grado máximo alcanzado: DOCTORA EN CIENCIAS  
Correo electrónico: ceciliateresaarias18@gmail.com  
Nº celular: 942965451  
Instrumento de evaluación: Propuesta de modelo de Gestión de talento Humano para mejorar la calidad de atención en los servicios neonatales  
Autor del instrumento: Ana Yudith Guerrero Valladolid

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar:

**1.-Test de autoevaluación del experto**

1.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo= 1 y dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									X

1.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valoraciones aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajos de autores internacionales	X		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio	X		
Su intuición	X		

## II.-EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR EL EXPERTO

Se ha elaborado un instrumento para que se evalué el modelo de gestión del talento Humano para mejorar la calidad de atención en los servicios neonatales Hospital Regional Lambayeque.

Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con la variable de estudio: Modelo de liderazgo gerencial.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna que usted crea por conveniente. Las categorías son:

Muy de acuerdo (MA), Bastante adecuado (BA), Adecuado (A), Poco adecuado (PA)

Inadecuado (I)

Si Ud., considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

### 1.1. ASPECTOS GENERALES

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Representación gráfica del programa	X				
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

### 1.2. CONTENIDO

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Las estrategias están bien elaboradas para el estudio	X				
3	Programaciones de capacitación con profesionales	X				
4	Coherencia entre el título y la propuesta de modelo	X				
5	Existe relación entre las estrategias programadas con el tema	X				
6	Guarda relación el programa con el objetivo general	X				

7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos	X				
8	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar	X				
9	Las estrategias guardan relación con el modelo	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con el modelo	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo	X				
12	El tema tiene relación con la propuesta del modelo	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la propuesta de modelo	X				
14	El modelo contiene viabilidad en su estructura	X				
15	El monitoreo y la evaluación del modelo son adecuados	X				
16	Los contenidos del modelo tienen impacto académico y social	X				
17	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
18	La propuesta está insertada en la investigación	X				
19	La propuesta del modelo cumple con los requisitos	X				
20	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos	X				

### 1.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta del modelo tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Chiclayo, 30 de Diciembre del 2021.

