



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión del talento humano y desempeño de los trabajadores en la Clínica  
Más Salud S.A.C. Chincha, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciados en Administración**

**AUTORES:**

Br. Sifuentes Saravia, Fernando Martín Oscar (ORCID: 0000-0003-0841-8789)

Br. Castilla Gonzáles Sandra Paola (ORCID: 0000-0002-7077-5317)

**ASESORA:**

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia (ORCID: [0000-0003-2721-2698](https://orcid.org/0000-0003-2721-2698))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios ya que sin Él nada de lo que hacemos sería posible, a nuestros padres porque ellos son la fuente de motivación para que día a día podamos desenvolvernos en la vida, y a nuestros docentes que con mucho esfuerzo y dedicación nos han transmitido conocimiento en nuestra etapa de pregrado

## Agradecimiento

Agradecemos de manera especial y con mucha gratitud a nuestras familias, porque ellos son el impulso que nos motiva a ser mejores.

A mi papá Oscar, que fue parte fundamental para mi vida, guía para mi desarrollo personal y profesional, gran ejemplo a seguir, buen docente y educador.

Asimismo, a nuestro asesor de tesis que ha demostrado y compartido sabiduría con nosotros.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización .....	11
3.3. Población, muestra y muestreo .....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	12
3.5. Procedimientos .....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos .....	14
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN .....	18
VI. CONCLUSIONES.....	21
VII. RECOMENDACIONES .....	22
REFERENCIAS .....	23
ANEXOS.....	26

## Índice de tablas

Tabla 1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	12
Tabla 2. Nivel de la variable gestión del talento humano y dimensiones .....	13
Tabla 3. Nivel de la variable desempeño laboral y dimensiones .....	13
Tabla 4. Nivel de gestión del talento humano en la Clínica Más Salud S.A.C. Chincha, año 2020 .....	15
Tabla 5. Nivel de desempeño de los trabajadores en la clínica Más Salud S.A.C. Chincha, año 2020 .....	16
Tabla 6. Relación entre las dimensiones de gestión del talento humano y desempeño de los trabajadores en la Clínica Más Salud S.A.C. Chincha año 2020 .....	17
Tabla 7. Relación de la Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica Más Salud S.A.C. Chincha, año 2020.....	18

## Resumen

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño de los trabajadores en la Clínica Más Salud S.A.C. Chíncha, año 2020, investigación de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 35 trabajadores, se aplicó un cuestionario para medir la gestión del talento humano y una ficha de evaluación a los colaboradores para medir el desempeño laboral de cada uno de los investigados, llegando a la conclusión: que existe relación de la Gestión del talento humano y el desempeño de los trabajadores en la Clínica Más Salud S.A.C. Chíncha, año 2020, siendo una correlación directa y significativa siendo el p valor menor a 0.05 y un índice de correlación de Rho de Spearman de ,428 que significa una correlación positiva media.

**Palabras clave:** Gestión, talento humano, desempeño laboral.

## **Abstract**

*The objective of this research is to determine the relationship between human talent management and the performance of workers in the Clínica Más Salud S.A.C. Chíncha, year 2020, research of quantitative approach, descriptive correlational scope, the sample consisted of 35 workers, a questionnaire was applied to measure the management of human talent and an evaluation sheet to employees to measure the job performance of each of the investigated, reaching the conclusion: that there is a relationship of human talent management and the performance of workers in the Clínica Más Salud S.A.C. Chíncha, year 2020, being a direct and significant correlation being the p value less than 0.05 and a Spearman's Rho correlation index of ,428 which means an average positive correlation.*

**Keywords:** *Management, human talent, work performance.*

## I. INTRODUCCIÓN

La globalización ha generado distintas estrategias en las organizaciones, sobre todo en el área de gestión de talento humano, de igual manera se pudo observar las tendencias que han permitido que los gerentes de recursos humanos busquen capacitarse para gestionar las remuneraciones de tal forma que las contrataciones hagan énfasis a los perfiles adecuados, como también que generen mejoras operativas que permitan al personal desempeñarse motivado y esto pueda hacer que la empresa incremente su competitividad. La adquisición de talento es el principal problema para Tolley y muchos otros profesionales de recursos humanos en la industria del cuidado de la salud, pero el agotamiento de empleados, la necesidad constante de reentrenamiento y la evolución de las leyes estatales y los requisitos de licencia también son preocupaciones urgentes. Sin duda, otras industrias enfrentan problemas similares, pero mencionando también a aquellos profesionales en recursos humanos que trabajan en el rubro de salud dicen que sus desafíos nunca han sido tan críticos. (Lytle, 2020).

Una de las principales experiencias durante la pandemia se ha podido observar en el hogar de cada trabajador ya que existen diferentes tipos de luchas que vienen enfrentado cuando se trata de trabajar desde casa, de equilibrar la crianza de los hijos y el trabajo, y de cuidar a los miembros de su familia. Lo que también se aprendió es que si se ayuda a los empleados a apoyar sus vidas personales de manera más eficaz, no solo tendrán una vida mejor, sino que también se desempeñarán a un nivel superior. El 2021 será el año en el que el apoyo de los empleadores a la salud mental, la salud financiera y el sueño se convertirá en una parte fundamental de la oferta de beneficios ofrecida a los empleados. (Kropp, 2020).

Los conocimientos sobre la gestión de la fuerza laboral podrían adoptarse más ampliamente. Son pocas las empresas que usan métricas para distinguir a aquellos empleados que por diferentes motivos se vayan de estas, solo el 43%. Así mismo solo el 18% conoce el efecto que producen las diferentes estrategias de pago en el desempeño y solo el 12% usa análisis para corregir las inequidades y



evitar que se repitan. Además, en la disrupción actual, las empresas están buscando en los lugares adecuados para garantizar la sostenibilidad Solo el 24% tiene datos sobre quién está en riesgo de agotamiento y solo el 15% puede determinar si es mejor comprar / construir / tomar prestados empleados. (Consultancy.eu, 2020).

El hecho de mejorar el desempeño laboral de los individuos, debe ser una de las prioridades en una empresa. Ciertos factores pueden influenciar y determinan su actitud hacia el trabajo a la mejora de su rendimiento y desempeño, así es que debe realizar obligaciones y labores que exija el puesto al que se le asigna, donde pueda demostrar sus preparación y talentos. Para considerar un buen desempeño laboral se debe medir el rendimiento laboral de los colaboradores y los resultados obtenidos que son estándares concretos y cuantificables de una organización. También es importante considerar la motivación de los empleados como uno de los elementos que tienen suma importancia para obtener un buen desempeño laboral, asimismo considerar la productividad como elemento dependiente de un mejor rendimiento.

Según Chiavenato (2000) define como “Nivel del comportamiento del empleado investigado, el resultado de la meta propuesta, mide actividades/obligaciones y productos de cada miembro de la organización”. Para el autor la conducta del colaborador y como éste se enfoca en los objetivos organizacionales es el alcance principal para la satisfacción laboral, aprovechando de esa manera sus capacidades en búsqueda de la eficiencia en su puesto de trabajo, por lo que esto produce comportamientos basados en la motivación y en la percepción que dependen directamente del trabajador.

La Empresa Clínica Más Salud S.A.C. es una organización dedicada al servicio de salud en Chíncha Alta, con más de cuatro años comprometidos con sus pacientes, brindando los mejores servicios médicos en diferentes especialidades y un óptimo tratamiento de recuperación según las necesidades del paciente, siendo uno de los principales competidores en Evaluaciones Ocupacionales para la Seguridad y Salud en el Trabajo. Un cierto porcentaje del personal de la Empresa Clínica Más Salud S.A.C. tiene cierto descontento con las remuneraciones que

perciben, por las condiciones de trabajo existentes, tales como: Diferentes empresas empiezan su campaña de producción días iguales o durante semanas iguales, cada empresa tiene un protocolo de atención de acuerdo al rubro, ya sean de Ingreso, Periódico o de salida, con ello tenemos un alto índice de pacientes de diferentes empresas que tienen que ser atendidos a diario; El personal contratado por recibo por honorarios presenta un estado de tensión principalmente por la inestabilidad laboral, no permitiendo aprovechar al máximo las potencialidades y capacidades del personal; la falta de capacitaciones al personal muestra un desinterés institucional por la formación del potencial humano, no hay política y estrategias de desarrollo de personal en distintos periodos de tiempo; los trabajos administrativos se han vuelto rutinarios, ya que son acciones que no motivan al trabajador.

Si se considera estos factores, además del estrés de los empleados por la carga de trabajo, la presencia de problemas extra institucionales (familiares, económicos, etc.) reduce su trabajo, lo que es un indicador de absentismo en el trabajo, emocional o psicológico. Si no se enfrentara ninguno de estos problemas, podrían volverse aún más graves y los resultados impresionantes serían los siguientes: Un alto porcentaje de personal desmotivado indican la ausencia física y emocional disminuirá su rendimiento poniendo en peligro la calidad y el orden de atención en cuanto a los servicios prestados por la empresa; personal ansioso, desmotivado y preocupado por no ser evaluado y no poder concretar un contrato fijo, se tendría a un personal descontento e inestable en busca de otros centros donde puedan laborar de forma fija; pérdida de talento humano a falta de desarrollo del personal, sin mejoras a cambios de nuevos sistemas de servicio al cliente y desarrollo empresarial; poco acceso de competencia en el mercado frente a otras clínicas. Estos acontecimientos se pueden prever desarrollando estrategias que respalden al trabajador y que logren que éstos se sientan identificados con la empresa y motivados en sus puestos laborales.

Por todo lo mencionado se creyó conveniente formular el problema siguiente:

¿Cuál es la relación de la Gestión del talento humano y el desempeño de los trabajadores en la Clínica Más Salud S.A.C. Chincha, año 2020?

A continuación, se señalarán algunos criterios formulados, los cuales fueron adaptados por Ackoff (1973) y Miller y Salkind (2002) por Hernández et al., (2010). Estos criterios respaldarán investigación.

Es tan conveniente porque para un buen ejercicio de sus funciones los colaboradores de la clínica sean bien remunerados, garantizando el respeto hacia lo establecido por ley, para poder obtener un buen desempeño laboral.

Relevancia social, es de gran importancia por toda la sociedad, ya que permite identificar la problemática de forma clara y precisa que vienen atravesando los colaboradores, y como esta información beneficiara a los directivos de la clínica y de esta forma proponer soluciones inmediatas que se verá retribuido en la satisfacción de la sociedad por un buen desempeño de los colaboradores de la clínica en estudio.

Implicaciones prácticas. La investigación permite que los principales problemas que viene acarreado el personal de la clínica y obstaculiza el buen desempeño de los colaboradores, porque como es sabido una adecuada administración de las remuneraciones afecta de manera directa a la motivación del personal y por ende a un buen desempeño.

Valor teórico, con la investigación, se logró probar teorías pre establecidas mediante dimensiones e indicadores para cada variable en estudio.

Utilidad metodológica, se empleó con instrumentos que permiten medir ambas variables y que al mismo tiempo permitirá a futuros investigadores utilizarlos, así mismo se consideró los indicadores propuestos en teorías de manera objetiva.

Por lo mencionado se presenta los siguientes objetivos siendo el fin principal: Determinar la relación de la Gestión del talento humano y el desempeño de los trabajadores en la Clínica Más Salud S.A.C. Chincha, año 2020 y como objetivos

específicos los siguientes: Determinar el nivel de gestión del talento humano en la Clínica Más Salud S.A.C. Chincha, año 2020; como segundo objetivo específico se consideró: identificar el nivel de desempeño de los trabajadores en la Clínica Más Salud S.A.C. Chincha, año 2020 y como tercer objetivo es determinar la relación entre la gestión del talento humano por dimensiones y el desempeño laboral de los trabajadores en la clínica Más Salud S.A.C. Chincha, año 2020.

Así mismo se planteó la siguiente hipótesis: La Gestión del talento humano tiene una relación directa con el desempeño de los trabajadores en la Clínica Más Salud S.A.C. Chincha, año 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Se llevó a cabo búsquedas en distintas bases de datos, tanto en revistas indexadas como en repositorios institucionales en diferentes universidades del Perú y extranjeras.

Gile et al., (2018), realizó la investigación donde tuvo como objetivo “determinar la relación entre la GRH y el desempeño hospitalario, se presenta una revisión sistemática de estudios empíricos que investigan la relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño en los hospitales de la SSA. Siguiendo el protocolo PRISMA, la búsqueda en siete bases de datos (es decir, Embase, MEDLINE, Web of Science, Cochrane, PubMed, CINAHL, Google Scholar) arrojó 2252 resultados y un total de 111 estudios incluidos que representan 19 de 48 países de SSA, se encontró que se pueden lograr mejoras específicas en los resultados mediante diferentes intervenciones de GRH y, a la inversa, se informa que intervenciones similares de GRH afectan diferentes medidas de resultado. Nuestro análisis no permite presentar un conjunto estructurado de relaciones uno a uno eficaces entre intervenciones específicas de GRH y medidas de desempeño.

Mervat et al., (2018). La gestión del talento es un importante desafío global por el que están pasando muchas empresas. Debido a la escasez de talento, las organizaciones de todo el mundo están compitiendo por el mismo grupo de talentos para adquirir y retener talentos con el fin de mantener sus operaciones y seguir creciendo en términos de servicio y rentabilidad. Objetivo: investigar el efecto de la gestión del talento en el desempeño de la organización en los hospitales de Shebin El-Kom. Sujetos y métodos: Se llevó a cabo un diseño descriptivo de investigación correlacional en dos hospitales seleccionados, la Universidad de Menoufia y los hospitales de enseñanza Shebin El-Kom. Se utilizaron dos cuestionarios estandarizados, que son cuestionarios de Gestión del Talento y Desempeño de la Organización. Muestra aleatoria (273) de enfermeras compuso la muestra de

estudio. Resultados: Los hallazgos del presente estudio revelaron que las enfermeras del hospital universitario de Menoufia tenían un nivel de satisfacción más alto que las enfermeras del hospital universitario Shebin El-Kom con respecto a la puntuación total de atracción de talento, retención y desempeño de la organización con una diferencia estadísticamente significativa. Conclusión: Hubo una correlación positiva muy significativa entre el desempeño de la organización y cada uno de los tres componentes de la gestión del talento. Recomendaciones: Todas las organizaciones de atención médica deben introducir una estrategia de gestión del talento en su planificación estratégica para seguir siendo competitivas en el mercado de la salud actual.

Peralta (2018), investigó “la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Centro de Atención Residencial “Jesús Mi Luz” del INABIF -Cuzco 2018, investigación básica de diseño no experimental descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, la muestra fueron 30 personas, llegando a que existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, al mismo tiempo se identificó una dependencia entre las dos variables, la misma que es positiva y moderada”.

Reyes (2019). Tuvo como objetivo “establecer la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el personal profesional asistencial del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Lima, 2018”. El método utilizado fue un método de deducción hipotética dentro del enfoque de diseño transversal cuantitativo y no experimental e intervalo de correlación. La población era de 105 personas que trabajaban en el hospital de maternidad. Hospital de Niños Santa Luzmila II, que emplea a 70 profesionales médicos. La muestra no fue probabilística. Se utilizaron cuestionarios como método de encuesta y herramienta de recopilación de datos, se encontró que el coeficiente de correlación es 0.842. La relación entre la gestión del recursos humano y la productividad laboral. Además se ha identificado un nivel adecuado de gestión del talento. La productividad de este trabajo alcanzó altos niveles de 62,9%, y 68,6%. “Concluya que existe relación directa (positiva) y fuerte entre Gestión del talento humano y la productividad del trabajador de salud del centro materno infantil Santa Luzmila II. Lima, 2018.

López (2019). Realizo una investigación con el objetivo “Elaborar estrategias de gestión del talento humano, con el fin de implementar mejoras en el desempeño laboral de los colaboradores de la Clínica del Pacífico S.A”. Investigación descriptiva-positiva, la muestra fue de 57 personas de la Clínica del Pacífico SA. El método utilizado fue una encuesta de 16 ítems y un cuestionario completado de la siguiente manera: El análisis epistemológico del proceso de GTH y su dinámica contribuye a la sistematización de hipótesis, categorías y principales teorías contenidas en el texto del tratado, asegurando su actualidad. Con el apoyo que utilizan, analizando el proceso de proceso de G.T.H, pudimos diagnosticar que el D.L. de los empleados de la clínica del Pacífico S.A, fue dañado por falta de procedimientos claramente establecidos. En cuanto a lo observado es considerado correcto proponer una estrategia de GTH para mejorar el D.L. Así se confirmó cada una de las propuestas realizadas

Escobar (2020), tuvo como objetivo “conocer la relación de la gestión de talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores en las organizaciones entre los años 2015 al 2019). Se realizaron búsquedas en EbscoHost y Scielo, teniendo en cuenta acuerdos científicos relacionados con la palabra clave “Gestión del talento humano”, "Desempeño laboral" y "Productividad Laboral" para continuar con el análisis legítimo. No se pudieron analizar más artículos científicos porque las restricciones se aplican en idiomas distintos al español (inglés, portugués, francés, etc.) y solo se nombra el idioma nativo. Como resultado, se concluyó que el 84,2% de los artículos científicos están dedicados a la gestión del talento humano y el 15,8% a la productividad laboral, variables que son analizadas de forma independiente por cada investigador. Por lo tanto, esto significa que se necesita más investigación entre estas variables para lograr una mejor rentabilidad y productividad.

En cuanto a las teorías que respaldan a la investigación se encontró que “Gestión del talento humano” Hoy en día, se conoce como un enfoque sistemático para atraer, seleccionar el talento adecuado, involucrar, Desarrollar, implementar,

liderar y retener empleados de alto potencial y desempeño para garantizar una alimentación continua de talentos en el interior de la organización teniendo como objetivo aumentar la productividad de la fuerza laboral (Davies & Davies, 2010, Behera, 2016 & Thunnissen & Buttiens, 2017). Crear un entorno sostenible y de alto rendimiento en la organización cumple con sus metas y objetivos estratégicos y operativos es la principal fin de GTH. (Campbell & Smith, 2014). La Gestión del Talento será impulsada por el capital humano, logrando así una ventaja competitiva (Oladapo, 2014).

Debido a la interferencia en las definiciones y términos que han sido desarrollados por autores, existen muchas definiciones del término "gestión del talento" y según, Lewis y Heckman, (2006) se puede clasificar en tres perspectivas, la primera es definir la gestión del talento como un grupo de elementos ordinarios de recursos humanos como captación, formación, selección y planificación. La segunda perspectiva enfatiza en los grupos de talentos como una colección de procedimientos. desarrollado para asegurar un flujo suficiente de empleados en la organización. Tercer tipo de definición de gestión del talento enfoque en el talento (lo que significa alto talento) (Lewis & Heckman, 2006).

Dentro de las definiciones más representativas se tiene a lo indicado por Moczyłowska (2012) Un conjunto de procedimientos implementados para los mejores talentos empleados, practicados para alcanzar las metas de una empresa y también logren desarrollar la eficiencia del personal. Altınöz, et al.,(2013) lo definen como Prácticas de gestión de recursos humanos que permiten resolver desafíos y para adaptarse sistemáticamente a los talentos con los talentos necesarios para lograr sus objetivos.

Stahl et al., (2007) presentaron tres categorías de prácticas de gestión del talento: los más aplicados en organizaciones que son: contratación y dotación de personal, formación y desarrollo, gestión de retención.

Por otro lado, Armstrong y Taylor, (2014) se centraron en solo algunas dimensiones de G.T.H: Selección, capacitación y el desarrollo de las personas con



talento, y estas dimensiones se utilizarán en esta investigación debido a su expresión completa y real de las prácticas de gestión del talento.

En cuanto al desempeño laboral Chiavenato (2000) “Indicó que es el nivel de comportamiento del empleado investigado, el resultado de la meta propuesta mide actividades, obligaciones y productos de cada miembro de la organización” (p.359).

En cuanto a las dimensiones del desempeño del talento humano se tiene las siguientes: Calidad de trabajo, que valora la puntualidad, la dedicación y organización. Es una característica o atributo por el cual el empleado debe desarrollar un compromiso declarado y está asociado con el nivel de consciencia, aptitudes y habilidades de cada empleado en la organización (Chiavenato, 2000, p.369). También se tiene a Iniciativa. Un elemento importante de la iniciativa es la innovación. Entonces, Robbins y Judge (2009) dicen que la innovación y la aceptación de riesgos es la medida en que se anime a los trabajadores a desarrollar su lado novedoso (p. 551). Como tercera dimensión se considera a relaciones humanas que En el trabajo, las tareas se planifican y completan en grupos de trabajo. Significa contar, así como el trabajo personal es una actividad colectiva. Por lo tanto, la colocación y la planificación de grupos pueden aumentar las oportunidades. Expresar la opinión de cada participante y organizarse juntos el producto esperado y como cuarta dimensión se tiene el logro de metas Chiavenato (2009) “Señala que existen pautas para evaluar el desempeño por metas y resultados, incluyendo la calidad de tareas a realizar, la atención y el placer del usuario, el ahorro de costos y la rapidez de resolución y ejecución. Tiempo de resultado e impacto” (p. 254).

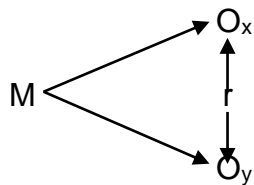
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** Según el tipo de investigación es aplicada, de acuerdo al alcance es descriptiva correlacional y de acuerdo al enfoque es cuantitativa.

**Diseño de investigación:** la investigación es de diseño no experimental de corte transversal, no se manipulo ninguna variable y se realizó la medición una sola vez.

Se esquematiza de la siguiente forma:



Dónde:

M: Muestra

Ox: Observación de la variable: gestión del talento humano

Oy: Observación de la variable: desempeño laboral

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Gestión del talento humano:** Altinöz, et al.,(2013) "Lo definen como Prácticas de gestión de recursos humanos que permiten a las empresas resolver desafíos y para adaptarse sistemáticamente a los talentos con los talentos necesarios para lograr sus objetivos".

**Desempeño laboral:** Chiavenato (2000) "Sostiene que el desempeño laboral es el nivel de comportamiento del empleado investigado, el resultado de la meta propuesta, y mide las actividades/obligaciones y productos de cada miembro de la organización" (p.359).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### **Población:**

La población de estudio estará constituida por un total de 35 trabajadores.

#### **Muestra:**

La muestra fueron los 35 trabajadores de la Clínica Más Salud S.A.C. Chincha.

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

En cuanto a las técnicas e instrumentos empleados fueron los siguientes:

**Tabla 1.** *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Variable	Técnicas	Instrumentos	Informante
Gestión del talento humano	Encuesta	Cuestionario	Trabajador
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario	Jefe inmediato superior

#### **Cuestionario gestión del talento humano**

**Autor:** Adaptado de Reyes (2018).

**Aplicación:** Individual

**Tiempo:** 5 a 10 minutos

**Lugar:** Clínica Más Salud, Chincha

**Descripción:** El presente instrumento es un cuestionario que consta de 30 ítems con una escala desde 1 (Nunca), 2 (Raras veces), 3 (A veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre)

#### **Ficha de evaluación del desempeño laboral**

**Autor:** Adaptado de Reyes (2018).

**Aplicación:** Individual (Jefe inmediato superior – evaluador)

**Tiempo:** 10 a 20 minutos

**Lugar:** Clínica Más Salud, Chincha

**Descripción:** El presente instrumento es una ficha de evaluación del desempeño laboral que consta de 27 ítems con una escala desde 1 N(Nunca), 2 CN (Casi nunca), 3 AV (A veces), 4 CS (Casi siempre), 5 S (Siempre)

### 3.5. Procedimientos

En cuanto al procedimiento empleado en primer lugar se solicitó el permiso necesario para aplicar los instrumentos a la persona encargada de la clínica, posteriormente se entregó tanto a los colaboradores como al jefe inmediato superior de cada uno de ellos, y se procedió a llenar cada cuestionario, posteriormente se vació en un Excel para su respectivo análisis.

### 3.6. Método de análisis de datos

Con los datos obtenidos e ingresados en el excel, se procedió a analizar cada una de las variables considerando los indicadores propuestos de acuerdo a las dimensiones de las variables en estudio.

**Tabla 2.** Nivel de la variable gestión del talento humano y dimensiones

Nivel	Gestión del talento humano	Selección del personal	Capacitación del personal	Desarrollo del personal
Eficiente	111 - 150	38 - 50	38 - 50	38 - 50
Regular	71 - 110	24 - 37	24 - 37	24 - 37
Ineficiente	30 - 70	10 - 23	10 - 23	10 - 23

Elaboración propia

**Tabla 3.** Nivel de la variable desempeño laboral y dimensiones

Nivel	Desempeño laboral	Calidad de Trabajo	Iniciativa	Relaciones humanas	Logro de metas
Bueno	100 - 135	30 - 40	23 - 30	23 - 30	27 - 35
Regular	64 - 99	20 - 29	15 - 22	15 - 22	17 - 26
Malo	27 - 63	8 - 19	06 - 14	06 - 14	07 - 16

### 3.7. Aspectos éticos

En primer lugar se respetó cada una de las indicaciones dadas de acuerdo al reglamento de la UCV. además se respetó el estilo de citación de la APA séptima edición y se dio el crédito respectivo a cada uno de los autores que se citó en el contenido del trabajo de investigación siendo referenciados.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Generalidades de la Clínica Más Salud S.A.C.

La Empresa Clínica Más Salud S.A.C. con RUC: 20601243688 se encuentra ubicada en Av. Abelardo Alva Maurtua #584 en el distrito de Chincha Alta, provincia de Chincha, departamento de Ica., La Empresa Clínica Más Salud S.A.C. tiene más de cuatro años brindando el servicio de salud siendo una de las principales empresas en el mercado.

#### **Misión:**

Contribuir en el cuidado de la vida y recuperación de la salud prestando servicios de alta complejidad, con un equipo humano cálido y calificado, promover la prevención en la salud, la sostenibilidad económica y permanencia en el tiempo.

#### **Visión:**

Nuestra visión como empresa es crear y sostener un sistema integral de salud privado, para el año 2025 tener sedes en cada departamento del Perú de forma progresiva, con tecnología del momento, consolidándose como una institución con estándares superiores de calidad e innovación.

### 4.2. Nivel de gestión del talento humano en la Clínica Más Salud S.A.C.

#### **Chincha, año 2020.**

**Tabla 4.** Nivel de gestión del talento humano en la Clínica Más Salud S.A.C. Chincha, año 2020

Variable y sus dimensiones	Nivel	ni	%
Gestión del talento humano	Regular	25	71.4
	Eficiente	10	28.6
	Total	35	100.0

	Regular	26	74.3
Selección de personal	Eficiente	9	25.7
	Total	35	100.0
	Regular	24	68.6
Capacitación de personal	Eficiente	11	31.4
	Total	35	100.0
	Regular	27	77.1
Desarrollo de personal	Eficiente	8	22.9
	Total	35	100.0

*Nota:* ni número de colaboradores.

**Interpretación:** Los resultados indican que el 71.4% de trabajadores indica que G.T.H es regular y en cuanto a las dimensiones en todas de igual manera siendo el desarrollo del personal que es la dimensión que mayor porcentaje indica con un 77.1% que se encuentra en nivel regular.

#### 4.3. Nivel de desempeño de los trabajadores en la Clínica Más Salud S.A.C. Chincha, año 2020.

**Tabla 5.** Nivel de desempeño de los trabajadores en la clínica Más Salud S.A.C. Chincha, año 2020

Variable y sus dimensiones	Nivel	ni	%
	Regular	11	31.2
Desempeño Laboral	Bueno	24	68.8
	Total	35	100.0
	Regular	7	20.0
Calidad de Trabajo	Bueno	28	80.0
	Total	35	100.0
	Regular	6	17.1
Iniciativa	Bueno	29	82.9
	Total	35	100.0
Relaciones humanas	Regular	20	57.10

	Bueno	15	42.9
	Total	35	100.0
	Regular	15	42.9
Logro de metas	Bueno	20	57.10
	Total	35	100.0

*Nota:* ni número de colaboradores.

**Interpretación:** En cuanto a desempeño laboral se encuentra en un nivel bueno según lo indica el 68.6% de personal, en cuanto a las dimensiones iniciativa es la dimensión que mayor porcentaje se muestra.

#### 4.4. Relación entre las dimensiones de Gestión del talento humano y desempeño de los trabajadores en la Clínica Más Salud S.A.C. Chincha, año 2020.

**Tabla 6.** *Relación entre las dimensiones de gestión del talento humano y desempeño de los trabajadores en la Clínica Más Salud S.A.C. Chincha año 2020*

Dimensiones de Gestión del talento humano	Coficiente	Desempeño laboral
Selección de personal	Coeficiente de correlación	,298*
	Rho de Spearman	
	Sig. (bilateral)	,018
Capacitación de personal	Coeficiente de correlación	,458*
	Rho de Spearman	
	Sig. (bilateral)	,006
Desarrollo del personal	Coeficiente de correlación	,369*
	Rho de Spearman	
	Sig. (bilateral)	0.029

**Interpretación:** Podemos observar una correlación directa y significativa siendo el p valor menor a 0.05 en todos los casos y cada dimensión dio un indicador diferente siendo el de selección de personal un coeficiente de Rho de Spearman de ,298 que nos indica una correlación positiva

media; en cuanto a capacitación de personal un coeficiente de Rho de Spearman de ,458 siendo de igual manera una correlación positiva media y por último se tiene a la dimensión desarrollo del personal que da un coeficiente de correlación de ,369 que significa de igual manera un coeficiente de correlación positiva media.

#### 4.5. Relación de la Gestión del talento humano y desempeño de los trabajadores en la Clínica Más Salud S.A.C. Chincha, año 2020.

**Tabla 7.** *Relación de la Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores en la Clínica Más Salud S.A.C. Chincha, año 2020*

		Gestión del talento humano	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,428*
		N	35
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,428*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	35

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:** En la tabla se observa una correlación directa y significativa siendo el p valor menor a 0.05 y un índice de correlación de Rho de Spearman de ,428 que significa una correlación positiva media.

#### 4.6. Contrastación de hipótesis.

En la investigación se presentó la hipótesis científica donde: “Existe una relación directa y significativa entre gestión del talento humano y desempeño laboral”, planteándose para la ello las siguientes hipótesis estadísticas:

H<sub>0</sub>: La Gestión del talento humano no tiene una relación directa con el desempeño de los trabajadores en la Clínica Más Salud S.A.C. Chincha,



año 2020.

H<sub>1</sub>: La Gestión del talento humano tiene una relación directa con el desempeño de los trabajadores en la Clínica Más Salud S.A.C. Chincha, año 2020.

Por ende se descartaría la hipótesis Ho y se confirmaría la hipótesis H<sub>1</sub>.

## **V. DISCUSIÓN**

Como objetivo general se planteó: Determinar la relación de la Gestión del talento humano y el desempeño de los trabajadores en la Clínica Más Salud S.A.C. Chincha, año 2020, de los resultados obtenidos se observa una correlación directa y significativa siendo el p valor menor a 0.05 y un índice de correlación de Rho de Spearman de ,428 que significa una correlación positiva media, todos los resultados tienen mucho en común con la investigación realizada por Peralta (2018), quien determinaron que “Existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral”, al mismo tiempo se identificó una dependencia entre las dos variables, la misma que es positiva y moderada igualmente con lo investigado por Reyes (2019), que a diferencia de los resultados obtenidos Peralta (2018) el sí señaló una relación directa (positiva) y fuerte entre Gestión del talento humano y Desempeño laboral en el personal profesional asistencial del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II. Lima, 2018. En cuanto a Lopez (2019), al analizar el nivel de proceso de Gestión del Talento Humano, se pudo diagnosticar que al no contar con procedimientos bien establecidos, perjudica en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Clínica del pacifico S.A. Como se observa existe una dependencia y relación entre las variables de estudio.

Como primer objetivo específico se planteó determinar el nivel de gestión del talento humano en la Clínica Más Salud S.A.C. Chíncha, año 2020; y como lo indica Campbell y Smith (2014), El objetivo de la gestión del talento es crear un entorno sostenible y de alto rendimiento en la organización que cumpla con sus metas y objetivos estratégicos y operativos, Los resultados indican que el 71.4% de trabajadores indica que la gestión del talento humano es regular y en cuanto a las dimensiones en todas de igual manera siendo el desarrollo del personal que es la dimensión que mayor porcentaje indica con un 74.1% que se encuentra en nivel regular, estos resultados tienen mucho en común con lo encontrado por Reyes (2019), quien realizó la investigación en centro de salud donde determinó un nivel adecuado de gestión del talento con un 62.9% y también Escobar en un análisis de varios artículos científicos encontró que el 84.2% de los artículos científicos están dedicados a la gestión del talento humano, hoy es en día esta variable bajo las circunstancias que atravesamos es indispensable seguir realizando estudios porque permite determinar cuál es el tratamiento que se le da y más aún en centros de salud como es el que se estudia.

Como segundo objetivo específico se propuso identificar el nivel de desempeño de los trabajadores en la Clínica Más Salud S.A.C. Chíncha, año 2020, como lo indica Chiavenato (2000) “Sostiene que el desempeño laboral es el nivel de comportamiento del empleado investigado, el resultado de la meta propuesta, mide actividades/obligaciones y productos de cada

miembro de la organización (p.359)”. En cuanto al desempeño laboral se encuentra en un nivel bueno según lo indica el 68.8% de personal, en cuanto a las dimensiones iniciativa es la dimensión que mayor porcentaje se muestra, todos estos resultados, en cuanto al resultado de la variable en general tiene similitud con Reyes (2019), quien también llegó a determinar el desempeño laboral el cual alcanzó un alto nivel siendo de 68.8%, es conveniente poner más énfasis en el desarrollo de esta variable en los centros de salud.

Como tercer objetivo específico se planteó determinar la relación entre la gestión del talento humano por dimensiones y el desempeño laboral de los trabajadores en la clínica Más Salud S.A.C. Chíncha, año 2020. En la tabla se observa una correlación directa y significativa siendo el p valor menor a 0.05 en todos los casos y cada dimensión dio un indicador diferente siendo el de selección de personal un coeficiente de Rho de Spearman de ,298 que significa una correlación positiva media; en cuanto a capacitación de personal un coeficiente de Rho de Spearman de ,458 siendo de igual manera una correlación positiva media y por último se tiene a la dimensión desarrollo del personal que da un coeficiente de correlación de ,369 que significa de igual manera un coeficiente de correlación positiva media, los resultados obtenidos tienen similitud con todos los trabajos investigados, sin embargo sería conveniente seguir haciendo investigaciones utilizando diversas teorías o enfoques de medición, como lo presentan en los procesos de gestión del talento humano como lo indican los diversos autores.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación de la Gestión del talento humano y el desempeño de los trabajadores en la Clínica Más Salud S.A.C. Chincha, año 2020, una correlación directa y significativa siendo el p valor menor a 0.05 y un índice de correlación de Rho de Spearman de ,428 que significa una correlación positiva media.
2. Se determina el nivel de gestión del talento humano en la Clínica Más Salud S.A.C. Chincha, año 2020; Los resultados indican que el 71.4% de personal menciona que la gestión del talento humano es regular y en cuanto a las dimensiones en todas de igual manera siendo el desarrollo del personal que es la dimensión que mayor porcentaje indica con un 74.1% que se encuentra en nivel regular.
3. Se identificó el nivel de desempeño de los trabajadores en la Clínica Más Salud S.A.C. Chincha, año 2020, En cuanto a desempeño laboral se encuentra en un nivel bueno según lo indica el 68.6% de personal, en cuanto a las dimensiones iniciativa es la dimensión que mayor porcentaje se muestra.
4. Se determinó la relación entre la gestión del talento humano por dimensiones y el desempeño laboral de los trabajadores en la clínica Más Salud SAC. Chincha, año 2020; una correlación directa y significativa siendo el p valor menor a 0.05 en todos los casos y cada dimensión dio un indicador diferente siendo el de selección de personal un coeficiente de Rho de Spearman de ,298 que significa una correlación positiva media; en cuanto a capacitación de personal un coeficiente de Rho de Spearman de ,458 siendo de igual manera una correlación positiva media y por último se tiene a la dimensión desarrollo del personal que da un coeficiente de correlación de ,369 que significa de igual manera un coeficiente de correlación positiva media.

## **VII. RECOMENDACIONES**

El encargado de la clínica debe mantener a su mejor personal, sin embargo debe considerar sus necesidades y objetivos y equilibrar más conscientemente las necesidades individuales y organizacionales.

Mejorar las competencias de sus empleados con el objetivo de hacerlos más eficientes y ayudar los objetivos de la clínica y capitalizar completamente el potencial de los empleados, la clínica debe centrar su atención en desarrollar un enfoque más estratégico para estos grupos de empleados.

Proponer programas de gestión del talento los cuales deben abarcar un mayor número de posibles soluciones

## REFERENCIAS

- Altınöz, M., Çakıroğlu, D., & Çöp, S. (2013). Effects of talent management on organizational trust: A field study. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 99, 843-851.
- Arévalo S. (2018). Gestión de remuneración laboral y motivación personal en la municipalidad distrital de San Roque de Cumbaza, 2017. [Tesis para obtener el grado de maestro – UCV]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26023/Ar%C3%A9valo\\_PS.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26023/Ar%C3%A9valo_PS.pdf?sequence=1).
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice*: Kogan Page Publishers.
- Behera, M. K., (2016). "Talent Management: Still a Clandestine", *The International Journal of Business and Management*; 4(7): 271-276.
- Campbell, M. and Smith, R. (2014). *High-Potential Talent: A View from Inside The Leadership Pipeline* [online]. Center for Creative Leadership. Available at: [www.ccl.org/leadership/pdf/research/highpotentialtalent.pdf](http://www.ccl.org/leadership/pdf/research/highpotentialtalent.pdf) (accessed on 6 May 2015).
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. 5° edición. Bogotá, Colombia: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. 3° Edición. Mexico: Mc GrawHill Interamericana.
- Consultancy.eu. (30 de marzo de 2020). The top HR and human capital trends for 2020 and 2021. [Las principales tendencias de recursos humanos y capital humano para 2020 y 2021]. <https://www.consultancy.eu/news/4021/the-top-hr-and-human-capital-trends-for-2020-and-2021>

Davies, B. & Davies, B. J. (2010). Talent Management in Academies. *The International Journal of Educational Management*; 24(5): 418-426.

Escobar (2020). Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores en las organizaciones: una revisión de la literatura científica del 2015 al 2019. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24327/Escobar%20Lopez%2C%20Royden%20Milton.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gile P. P., Buljac-Samardzic M. & Van De Klundert J. (2018). The effect of human resource management on performance in hospitals in Sub-Saharan Africa: a systematic literature review. [El efecto de la gestión de recursos humanos en el desempeño en hospitales en África subsahariana: una revisión sistemática de la literatura]. *Human Resources for Health*. <https://core.ac.uk/download/pdf/160481687.pdf>.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. 5° edic. México: Mc Graw Hill Interamericana.

Lytte, T. (24 de febrero de 2020). The Health Care Industry's Top HR Challenges.[Los principales desafíos de recursos humanos de la industria de la salud]. <https://www.shrm.org/hr-today/news/hr-magazine/spring2020/pages/health-care-industry-top-hr-challenges.aspx>

López, A. (2019). Estrategia de gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la Clínica del Pacífico S.A. [tesis para obtener el grado de maestro – USS]. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6911>

Mervat E. A. El Dahshan, Lamiaa Ismail Keshk & Laila Shehata Dorgham (2018). Talent Management and Its Effect on organization performance among Nurses ar Shebin El-Kom Hospitals. [Gestión del talento y su efecto en el rendimiento de la organización entre las enfermeras en los hospitales Shebin El -Kom]. *International Journal of Nursing* .

[https://www.researchgate.net/profile/Laila\\_Dorgham3/publication/330507104\\_Talent\\_Management\\_and\\_Its\\_Effect\\_on\\_Organization\\_Performance\\_among\\_Nurses\\_at\\_Shebin\\_El\\_Kom\\_Hospitals/links/5e0cb8a84585159aa4aa3f7d/Talent-Management-and-Its-Effect-on-Organization-Performance-among-Nurses-at-Shebin-El-Kom-Hospitals.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Laila_Dorgham3/publication/330507104_Talent_Management_and_Its_Effect_on_Organization_Performance_among_Nurses_at_Shebin_El_Kom_Hospitals/links/5e0cb8a84585159aa4aa3f7d/Talent-Management-and-Its-Effect-on-Organization-Performance-among-Nurses-at-Shebin-El-Kom-Hospitals.pdf).

Moczyłowska, J. (2012). Talent Management: Theory and Practice of Management. The Polish Experience,". International Journal of Business Management & Economic Research, 3(1)

Oladapo, V. (2014). Impact of Talent Management on Retention. Journal of Business Studies Quarterly; 5(3): 19-36.

Kropp. B. (15 de diciembre de 2020). 11 trends that will shape HR in 2021. [11 tendencias que darán forma a RRHH en 2021]. <https://hrexecutive.com/11-trends-that-will-shape-hr-in-2021/>

Reyes, T. (2019). Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral en el personal profesional asistencial del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II. Lima, 2018. [tesis para obtener el grado de maestro – UCV]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27696/Reyes\\_ATM.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27696/Reyes_ATM.pdf?sequence=1).

Stahl, G. K., Björkman, I., Farndale, E., Morris, S. S., Paauwe, J., Stiles, P., . . . Wright, P. M. (2007). Global talent management: How leading multinationals build and sustain their talent pipeline. INSEAD faculty and research working papers, 24.

Thunnissen, M. and Buttiens, D. (2017). Talent Management in Public Sector Organizations: A Study on the Impact of Contextual Factors on the Talent Management Approach in Flemish and Dutch Public Sector Organizations. Public Personnel Management; 46(4): 391-418.



## **ANEXOS**

**Anexo 03:** Operacionalización de la variable: Gestión del talento humano

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de talento humano		La variable será medida mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario compuesto por 30 ítems.	Selección de personas	Facilidad de comunicación Selección de personal Realización de labores	Ordinal
			Capacitación de personas	Capacitación de personal Uso de recursos Evaluación de personal	
			Desarrollo de personas	Oportunidad de superación Uso de tecnología Atención personalizada	

**Anexo 04:** Operacionalización de la variable: Desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Desempeño laboral		La variable será medida mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario de 27 ítems.	Calidad de trabajo	Oportunidad Proactividad Responsabilidad	Ordinal
			Iniciativa	Innovación Asequibilidad al cambio Resolución de conflictos	
			Relaciones Humanas	Empatía Buen trato al usuario Orientación a los usuarios	
			Logro de metas	Planificación Cumplimiento de normas Metas alcanzadas	

## Anexo 05: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El presente cuestionario tiene como objetivo, compilar información para determinar si la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores.

**Instrucciones:** Lea detenidamente los enunciados y alternativas, para lo cual se le solicita ser honesto en sus respuestas, ya que ello permitirá realizar un correcto diagnóstico, por lo que es de suma importancia para mejorar la gestión del talento humano en su institución. El presente cuestionario es de carácter anónimo, para ello se le solicita que no deje enunciados sin marcar, por lo que es importante recalcarle que no hay respuesta correcta o incorrecta.

Marque usted con un aspa (X) su respuesta en los cuadros valorados de 1 (Nunca) a 5 (Siempre), con respecto a las siguientes competencias.

1 (Nunca)   2 (Raras veces)   3 (A veces)   4 (Casi siempre)   5 (Siempre)

No.	SELECCIÓN DE PERSONAS	1	2	3	4	5
1	Realiza sus labores con atención en los detalles aplicando un razonamiento deductivo e inductivo					
2	Posee visión de conjunto, facilidad de coordinación y espíritu de integración					
3	Tiene iniciativa propia y resistencia para resolver situaciones de frustración o fracaso.					
4	Tiene facilidad de comunicación, colaboración y cooperación con otros trabajadores					
5	Realiza sus labores con cordialidad y con deseo de agradar a las personas					
6	Se le realiza entrevistas para evaluar su comportamiento y reacciones					
7	Se le realiza pruebas de capacidad para medir su grado de conocimientos profesionales o técnicos					
8	Se le realiza pruebas de aptitudes que miden el desempeño.					

9	Se le realiza pruebas de personalidad que muestran el carácter y el temperamento de los trabajadores.					
10	Realiza el papel que desempeñará en la institución, antes de seleccionarlo					
	<b>CAPACITACIÓN DE PERSONAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Las capacitaciones son hechas por instituciones de prestigio					
12	Se realiza capacitaciones por especialidad en su institución.					
13	Recibe ayuda para mejorar su desempeño laboral por parte de la dirección de su institución					
14	Los trabajadores son evaluados después de la capacitación.					
15	Los trabajadores de la institución reaccionan positivamente ante las evaluaciones.					
16	Mejora su producción laboral cada vez que recibe una capacitación					
17	Se le capacita en nuevos temas relacionados a sus funciones.					
18	La institución invierte recursos económicos en su capacitación.					
19	El director capacita personalmente en su institución.					
20	Se le proporciona conocimientos en normativas de la institución.					
	<b>DESARROLLO DE PERSONAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	Se le brinda oportunidades de superación en su institución.					
22	Es estimulado a participar en las relaciones con personal externos y/o usuarios					
23	Se le orienta hacia el futuro para su desarrollo personal.					
24	Asume cargos más elevados y complejos					
25	Recibe ayuda para prepararse en futuras responsabilidades					
26	Conoce y aplica nuevos temas relacionados a sus funciones.					
27	Se realiza rotación de cargos en su institución.					
28	La dirección de su institución le presta atención a sus necesidades de desarrollo.					
29	El director atiende las dificultades que se le presente en su desempeño en forma oportuna.					
30	Se siente satisfecho con la labor que desarrolla en su institución.					

## FICHA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Área / Servicio: .....

Apellidos y nombre del evaluado: .....

Nombrado: ..... Contratado: ..... Terceros: .....

Cargo: .....

Evaluador: .....

Fecha de la evaluación:.....

Con el objetivo de realizar un estudio con fines académicos sobre el desempeño laboral se le pide a Ud. por favor nos brinde su opinión, la cual será confidencial.

**Instrucciones:** A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

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

No.	CALIDAD DE TRABAJO	N	CN	AV	CS	S
1	Muestra una adecuada organización en un área de trabajo, acorde con las expectativas según su puesto.					
2	Cumple tareas, procesos y productos en el tiempo establecido e incluso antes.					
3	Maneja adecuadamente los imprevistos de su área o unidad que pueden afectar su desempeño.					
4	Se muestra proactivo ante las dificultades dentro del área de trabajo.					
5	Da a conocer al jefe inmediato sus propuestas para mejorar las deficiencias institucionales para el logro del desempeño.					
6	Evita errores en el trabajo.					
7	No requiere supervisión frecuente.					
8	Realiza con facilidad las funciones encomendadas. Muestra compromiso.					
	<b>INICIATIVA</b>					
9	Muestra ideas innovadoras para mejorar los procesos.					
10	Sus propuestas originan acciones innovadoras en el desempeño laboral.					

11	Se muestra asequible al cambio.					
12	Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones según el grado de responsabilidad de su puesto.					
13	Establece nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.					
14	Tiene capacidad de resolución de problemas.					
<b>RELACIONES HUMANAS</b>						
15	Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas con sus compañeros de trabajo.					
16	Explica sus decisiones y líneas de pensamiento con las personas que trabaja de manera clara y exhaustiva.					
17	Muestra actitud positiva para integrarse al equipo de trabajo.					
18	Muestra disponibilidad y apertura para atender a los usuarios.					
19	Maneja valores y principios al escuchar a las demás personas sin hacer diferencias.					
20	Brinda información necesaria y oportuna a los usuarios.					
<b>LOGRO DE METAS</b>						
21	Planifica sus actividades con mucha capacidad.					
22	Maneja racionalmente los recursos asignados.					
23	Cumple con un producto adecuado de trabajo.					
24	Cumple con las normas generales y específicas de la institución, (ROF), procedimientos, instructivos y otros.					
25	Hace uso de los indicadores establecidos por el MINSA u otro sector del cual depende su trabajo.					
26	Se muestra proactivo para el cumplimiento de metas en el tiempo programado.					
27	Se preocupa por alcanzar las metas.					

## Anexo 06:

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Selección de personas</b>							
1	Realiza sus labores con atención en los detalles aplicando un razonamiento deductivo e inductivo	X		X		X		
2	Posee visión de conjunto, facilidad de coordinación y espíritu de integración.	X		X		X		
3	Tiene iniciativa propia y resistencia para resolver situaciones de frustración o fracaso.	X		X		X		
4	Tiene facilidad de comunicación, colaboración y cooperación con otros trabajadores.	X		X		X		
5	Realiza sus labores con cordialidad y con deseo de agradar a las personas.	X		X		X		
6	Se le realiza entrevistas para evaluar su comportamiento y reacciones	X		X		X		
7	Se le realiza pruebas de capacidad para medir su grado de conocimientos profesionales o técnicos.	X		X		X		
8	Se le realiza pruebas de aptitudes que miden el desempeño.	X		X		X		
9	Se le realiza pruebas de personalidad que muestran el carácter y el temperamento de los trabajadores.	X		X		X		
10	Realiza el papel que desempeñará en la institución, antes de seleccionarlo.	X		X		X		
11	<b>DIMENSIÓN 2: Capacitación de personas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Las capacitaciones son hechas por instituciones de prestigio.	X		X		X		
13	Se realiza capacitaciones por especialidad en su institución.	X		X		X		
14	Recibe ayuda para mejorar su desempeño laboral por parte de la dirección de su institución.	X		X		X		
	Los trabajadores son evaluados después de la capacitación.	X		X		X		
15	Los trabajadores de la institución reaccionan positivamente ante las evaluaciones.	X		X		X		
16	Mejora su producción laboral cada vez que recibe una capacitación.	X		X		X		
17	Se le capacita en nuevos temas relacionados a sus funciones.	X		X		X		
18	La institución invierte recursos económicos en su capacitación.	X		X		X		
19	El director capacita personalmente en su institución.	X		X		X		
20	Se le proporciona conocimientos en normativas de la institución.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Desarrollo de personas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Se le brinda oportunidades de superación en su institución.	X		X		X		
22	Es estimulado a participar en las relaciones con personal externos y/o usuarios.	X		X		X		
23	Se le orienta hacia el futuro para su desarrollo personal.	X		X		X		
24	Asume cargos más elevados y complejos	X		X		X		
25	Recibe ayuda para prepararse en futuras responsabilidades.	X		X		X		

26	Conoce y aplica nuevos temas relacionados a sus funciones.	X		X		X	
27	Se realiza rotación de cargos en su institución.	X		X		X	
28	La dirección de su institución le presta atención a sus necesidades de desarrollo	X		X		X	
29	El director atiende las dificultades que se le presente en su desempeño en forma oportuna.	X		X		X	
30	Se siente satisfecho con la labor que desarrolla en su institución.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: GUSTAVO UGARRIZA GROSS

**DNI:** 18181673

**Especialidad del validador:** ADMINISTRACIÓN

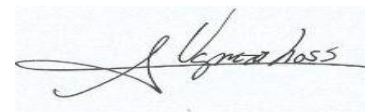
**02 de febrero del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Mg. Gustavo Ugarriza Gross

-----  
**Firma del Experto Informante.**



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Selección de personas</b>							
1	Realiza sus labores con atención en los detalles aplicando un razonamiento deductivo e inductivo	X		X		X		
2	Posee visión de conjunto, facilidad de coordinación y espíritu de integración.	X		X		X		
3	Tiene iniciativa propia y resistencia para resolver situaciones de frustración o fracaso.	X		X		X		
4	Tiene facilidad de comunicación, colaboración y cooperación con otros trabajadores.	X		X		X		
5	Realiza sus labores con cordialidad y con deseo de agradar a las personas.	X		X		X		
6	Se le realiza entrevistas para evaluar su comportamiento y reacciones	X		X		X		
7	Se le realiza pruebas de capacidad para medir su grado de conocimientos profesionales o técnicos.	X		X		X		
8	Se le realiza pruebas de aptitudes que miden el desempeño.	X		X		X		
9	Se le realiza pruebas de personalidad que muestran el carácter y el temperamento de los trabajadores.	X		X		X		
10	Realiza el papel que desempeñará en la institución, antes de seleccionarlo.	X		X		X		
11	<b>DIMENSIÓN 2: Capacitación de personas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Las capacitaciones son hechas por instituciones de prestigio.	X		X		X		
13	Se realiza capacitaciones por especialidad en su institución.	X		X		X		
14	Recibe ayuda para mejorar su desempeño laboral por parte de la dirección de su institución.	X		X		X		
	Los trabajadores son evaluados después de la capacitación.	X		X		X		
15	Los trabajadores de la institución reaccionan positivamente ante las evaluaciones.	X		X		X		
16	Mejora su producción laboral cada vez que recibe una capacitación.	X		X		X		
17	Se le capacita en nuevos temas relacionados a sus funciones.	X		X		X		
18	La institución invierte recursos económicos en su capacitación.	X		X		X		
19	El director capacita personalmente en su institución.	X		X		X		
20	Se le proporciona conocimientos en normativas de la institución.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Desarrollo de personas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Se le brinda oportunidades de superación en su institución.	X		X		X		
22	Es estimulado a participar en las relaciones con personal externos y/o usuarios.	X		X		X		
23	Se le orienta hacia el futuro para su desarrollo personal.	X		X		X		
24	Asume cargos más elevados y complejos	X		X		X		
25	Recibe ayuda para prepararse en futuras responsabilidades.	X		X		X		

26	Conoce y aplica nuevos temas relacionados a sus funciones.	X		X		X	
27	Se realiza rotación de cargos en su institución.	X		X		X	
28	La dirección de su institución le presta atención a sus necesidades de desarrollo	X		X		X	
29	El director atiende las dificultades que se le presente en su desempeño en forma oportuna.	X		X		X	
30	Se siente satisfecho con la labor que desarrolla en su institución.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: VICTOR HUGO RAMÍREZ GÓMEZ

**DNI:** 16728136

**Especialidad del validador:** INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

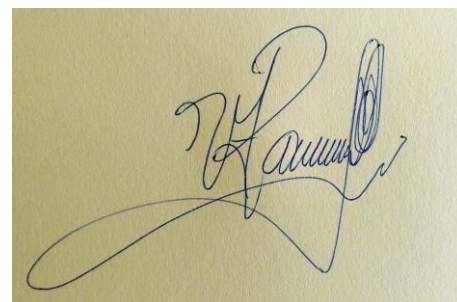
**02 de febrero del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Selección de personas</b>							
1	Realiza sus labores con atención en los detalles aplicando un razonamiento deductivo e inductivo	X		X		X		
2	Posee visión de conjunto, facilidad de coordinación y espíritu de integración.	X		X		X		
3	Tiene iniciativa propia y resistencia para resolver situaciones de frustración o fracaso.	X		X		X		
4	Tiene facilidad de comunicación, colaboración y cooperación con otros trabajadores.	X		X		X		
5	Realiza sus labores con cordialidad y con deseo de agradar a las personas.	X		X		X		
6	Se le realiza entrevistas para evaluar su comportamiento y reacciones	X		X		X		
7	Se le realiza pruebas de capacidad para medir su grado de conocimientos profesionales o técnicos.	X		X		X		
8	Se le realiza pruebas de aptitudes que miden el desempeño.	X		X		X		
9	Se le realiza pruebas de personalidad que muestran el carácter y el temperamento de los trabajadores.	X		X		X		
10	Realiza el papel que desempeñará en la institución, antes de seleccionarlo.	X		X		X		
11	<b>DIMENSIÓN 2: Capacitación de personas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Las capacitaciones son hechas por instituciones de prestigio.	X		X		X		
13	Se realiza capacitaciones por especialidad en su institución.	X		X		X		
14	Recibe ayuda para mejorar su desempeño laboral por parte de la dirección de su institución.	X		X		X		
	Los trabajadores son evaluados después de la capacitación.	X		X		X		
15	Los trabajadores de la institución reaccionan positivamente ante las evaluaciones.	X		X		X		
16	Mejora su producción laboral cada vez que recibe una capacitación.	X		X		X		
17	Se le capacita en nuevos temas relacionados a sus funciones.	X		X		X		
18	La institución invierte recursos económicos en su capacitación.	X		X		X		
19	El director capacita personalmente en su institución.	X		X		X		
20	Se le proporciona conocimientos en normativas de la institución.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Desarrollo de personas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Se le brinda oportunidades de superación en su institución.	X		X		X		
22	Es estimulado a participar en las relaciones con personal externos y/o usuarios.	X		X		X		
23	Se le orienta hacia el futuro para su desarrollo personal.	X		X		X		
24	Asume cargos más elevados y complejos	X		X		X		
25	Recibe ayuda para prepararse en futuras responsabilidades.	X		X		X		

26	Conoce y aplica nuevos temas relacionados a sus funciones.	X		X		X	
27	Se realiza rotación de cargos en su institución.	X		X		X	
28	La dirección de su institución le presta atención a sus necesidades de desarrollo	X		X		X	
29	El director atiende las dificultades que se le presente en su desempeño en forma oportuna.	X		X		X	
30	Se siente satisfecho con la labor que desarrolla en su institución.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: ZVALETA CHAVEZ MIRIAM ZOBEIDA

**DNI:** 18115609

**Especialidad del validador:** LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**16 de diciembre del 2020**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 07:

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE TRABAJO</b>								
1	Muestra una adecuada organización en un área de trabajo, acorde con las expectativas según su puesto.	X		X		X		
2	Cumple tareas, procesos y productos en el tiempo establecido e incluso antes.	X		X		X		
3	Maneja adecuadamente los imprevistos de su área o unidad que pueden afectar su desempeño.	X		X		X		
4	Se muestra proactivo ante las dificultades dentro del área de trabajo.	X		X		X		
5	Da a conocer al jefe inmediato sus propuestas para mejorar las deficiencias institucionales para el logro del desempeño.	X		X		X		
6	Evita errores en el trabajo.	X		X		X		
7	No requiere supervisión frecuente.	X		X		X		
8	Realiza con facilidad las funciones encomendadas. Muestra compromiso.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: INICIATIVA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Muestra ideas innovadoras para mejorar los procesos.	X		X		X		
10	Sus propuestas originan acciones innovadoras en el desempeño laboral.	X		X		X		
11	Se muestra asequible al cambio.	X		X		X		
12	Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones según el grado de responsabilidad de su puesto.	X		X		X		
13	Establece nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.	X		X		X		
14	Tiene capacidad de resolución de problemas.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: RELACIONES HUMANAS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
16	Explica sus decisiones y líneas de pensamiento con las personas que trabaja de manera clara y exhaustiva.	X		X		X		
17	Muestra actitud positiva para integrarse al equipo de trabajo.	X		X		X		
18	Muestra disponibilidad y apertura para atender a los usuarios.	X		X		X		
19	Maneja valores y principios al escuchar a las demás personas sin hacer diferencias	X		X		X		

20	Brinda información necesaria y oportuna a los usuarios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: LOGRO DE METAS</b>	X		X		X		
21	Planifica sus actividades con mucha capacidad.	X		X		X		
22	Maneja racionalmente los recursos asignados.	X		X		X		
23	Cumple con un producto adecuado de trabajo.	X		X		X		
24	Cumple con las normas generales y específicas de la institución, (ROF), procedimientos, instructivos y otros.	X		X		X		
25	Hace uso de los indicadores establecidos por el MINSA u otro sector del cual depende su trabajo.	X		X		X		
26	Se muestra proactivo para el cumplimiento de metas en el tiempo programado.	X		X		X		
27	Se preocupa por alcanzar las metas.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable** [ X ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: GUSTAVO UGARRIZA GROSS

**DNI:** 18181673

**Especialidad del validador:** ADMINISTRACIÓN

**02 de febrero del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Mg. Gustavo Ugarriza Gross

-----  
**Firma del Experto Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE TRABAJO</b>							
1	Muestra una adecuada organización en un área de trabajo, acorde con las expectativas según su puesto.	X		X		X		
2	Cumple tareas, procesos y productos en el tiempo establecido e incluso antes.	X		X		X		
3	Maneja adecuadamente los imprevistos de su área o unidad que pueden afectar su desempeño.	X		X		X		
4	Se muestra proactivo ante las dificultades dentro del área de trabajo.	X		X		X		
5	Da a conocer al jefe inmediato sus propuestas para mejorar las deficiencias institucionales para el logro del desempeño.	X		X		X		
6	Evita errores en el trabajo.	X		X		X		
7	No requiere supervisión frecuente.	X		X		X		
8	Realiza con facilidad las funciones encomendadas. Muestra compromiso.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: INICIATIVA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Muestra ideas innovadoras para mejorar los procesos.	X		X		X		
10	Sus propuestas originan acciones innovadoras en el desempeño laboral.	X		X		X		
11	Se muestra asequible al cambio.	X		X		X		
12	Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones según el grado de responsabilidad de su puesto.	X		X		X		
13	Establece nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.	X		X		X		
14	Tiene capacidad de resolución de problemas.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: RELACIONES HUMANAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
16	Explica sus decisiones y líneas de pensamiento con las personas que trabaja de manera clara y exhaustiva.	X		X		X		
17	Muestra actitud positiva para integrarse al equipo de trabajo.	X		X		X		
18	Muestra disponibilidad y apertura para atender a los usuarios.	X		X		X		
19	Maneja valores y principios al escuchar a las demás personas sin hacer diferencias	X		X		X		

20	Brinda información necesaria y oportuna a los usuarios.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: LOGRO DE METAS</b>	X		X		X	
21	Planifica sus actividades con mucha capacidad.	X		X		X	
22	Maneja racionalmente los recursos asignados.	X		X		X	
23	Cumple con un producto adecuado de trabajo.	X		X		X	
24	Cumple con las normas generales y específicas de la institución, (ROF), procedimientos, instructivos y otros.	X		X		X	
25	Hace uso de los indicadores establecidos por el MINSA u otro sector del cual depende su trabajo.	X		X		X	
26	Se muestra proactivo para el cumplimiento de metas en el tiempo programado.	X		X		X	
27	Se preocupa por alcanzar las metas.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable** [ X ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: VICTOR HUGO RAMÍREZ GÓMEZ

**DNI:** 16728136

**Especialidad del validador:** INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

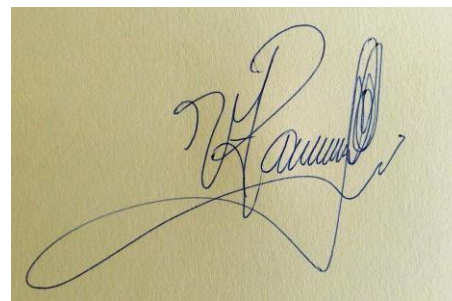
**02 de febrero del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD DE TRABAJO</b>								
1	Muestra una adecuada organización en un área de trabajo, acorde con las expectativas según su puesto.	X		X		X		
2	Cumple tareas, procesos y productos en el tiempo establecido e incluso antes.	X		X		X		
3	Maneja adecuadamente los imprevistos de su área o unidad que pueden afectar su desempeño.	X		X		X		
4	Se muestra proactivo ante las dificultades dentro del área de trabajo.	X		X		X		
5	Da a conocer al jefe inmediato sus propuestas para mejorar las deficiencias institucionales para el logro del desempeño.	X		X		X		
6	Evita errores en el trabajo.	X		X		X		
7	No requiere supervisión frecuente.	X		X		X		
8	Realiza con facilidad las funciones encomendadas. Muestra compromiso.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: INICIATIVA</b>								
9	Muestra ideas innovadoras para mejorar los procesos.	X		X		X		
10	Sus propuestas originan acciones innovadoras en el desempeño laboral.	X		X		X		
11	Se muestra asequible al cambio.	X		X		X		
12	Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones según el grado de responsabilidad de su puesto.	X		X		X		
13	Establece nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.	X		X		X		
14	Tiene capacidad de resolución de problemas.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: RELACIONES HUMANAS</b>								
15	Establece relaciones de trabajo cordiales y respetuosas con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
16	Explica sus decisiones y líneas de pensamiento con las personas que trabaja de manera clara y exhaustiva.	X		X		X		
17	Muestra actitud positiva para integrarse al equipo de trabajo.	X		X		X		
18	Muestra disponibilidad y apertura para atender a los usuarios.	X		X		X		
19	Maneja valores y principios al escuchar a las demás personas sin hacer diferencias	X		X		X		

20	Brinda información necesaria y oportuna a los usuarios.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: LOGRO DE METAS</b>	X		X		X	
21	Planifica sus actividades con mucha capacidad.	X		X		X	
22	Maneja racionalmente los recursos asignados.	X		X		X	
23	Cumple con un producto adecuado de trabajo.	X		X		X	
24	Cumple con las normas generales y específicas de la institución, (ROF), procedimientos, instructivos y otros.	X		X		X	
25	Hace uso de los indicadores establecidos por el MINSA u otro sector del cual depende su trabajo.	X		X		X	
26	Se muestra proactivo para el cumplimiento de metas en el tiempo programado.	X		X		X	
27	Se preocupa por alcanzar las metas.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: ZAVALETA CHAVEZ MIRIAM ZOBEIDA

**DNI:** 18115609

**Especialidad del validador:** LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**16 de diciembre del 2020**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Anexo 08:**

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE LA CLÍNICA  
MÁS SALUD S.A.C**

Yo, SIFUENTES SARAVIA FERNANDO con DNI: 73642151, en mi calidad de Gerente General de la CLÍNICA MÁS SALUD S.A.C con RUC: 20601243688 ubicado en Av. Luis Massaro N° 101 del departamento de Ica, provincia de Chincha, Distrito de Chincha Alta.

**OTORGO AUTORIZACIÓN:**

A la Srta. CASTILLA GONZÁLES SANDRA PAOLA, identificada con DNI: 47715087 y al Sr. SIFUENTES SARAVIA FERNANDO MARTÍN OSCAR, identificado con DNI: 73642151, ambos Postgrado de Administración, que utilicen la siguiente información de la empresa: INFORMACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA COMPLETA DE LA EMPRESA, con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Trabajo de investigación, (X) Tesis o ( ) Trabajo de suficiencia profesional para la obtención del grado de ( ) Bachiller, ( ) Maestro, ( ) Doctor o (x) Título Profesional.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

(x) Ficha RUC

( ) Vigencia de poder (Para informes de suficiencia profesional)

( ) Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. Para el caso de empresas públicas, válido tanto para tesis, trabajo de Investigación o trabajo de Suficiencia Profesional)

\*Nota: En el caso este formato se usa como regularización o continuidad del trámite durante la coyuntura de emergencia – Covid -19, se debe omitir la “Vigencia de Poder” requerido para los informes de suficiencia Profesional.

Indicar si el representante que autoriza la información de la empresa solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una “X” la opción seleccionada.

( ) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa

( ) Mencionar el nombre de la empresa

Chincha Alta, noviembre del 2020



Firma y Sello del Representante Legal

DNI: 73642151

El egresado Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el trabajo de investigación en la Tesis son auténticos. En caso de comprobar falsedad de datos, el egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; Asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de la información, pueda ejecutar.



Sifuentes Saravia Fernando Martín O.

DNI: 73642151



Castilla González Sandra Paola

DNI: 47715087

FICHA RUC : 20601243688 CLINICA MAS  
SALUD S.A.C.

Número de Transacción : 50501413

CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social : CLINICA MAS SALUD S.A.C.  
Tipo de Contribuyente : 39- SOCIEDAD ANONIMA CERRADA  
Fecha de Inscripción : 23/05/2016  
Fecha de Inicio de Actividades : 23/05/2016  
Estado del Contribuyente : ACTIVO  
Dependencia SUNAT : 0103 - I.R.ICA-MEPECO  
Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO  
Emisor electrónico desde : 07/10/2019  
Comprobantes electrónicos : FACTURA (desde 07/10/2019),BOLETA (desde 07/10/2019)

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial : FARMACIA MAS SALUD  
Tipo de Representación : -  
Actividad Económica Principal : 8620 - ACTIVIDADES DE MÉDICOS Y ODONTÓLOGOS  
4772 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y  
Actividad Económica Secundaria 1 : MÉDICOS, COSMÉTICOS Y ARTÍCULOS DE TOCADOR EN  
COMERCIOS  
ESPECIALIZADOS  
Actividad Económica Secundaria 2 : -  
Sistema Emisión Comprobantes de Pago : MANUAL/COMPUTARIZADO  
Sistema de Contabilidad : MANUAL/COMPUTARIZADO  
Código de Profesión / Oficio : -  
Actividad de Comercio Exterior : SIN ACTIVIDAD  
Número Fax : -  
Teléfono Fijo 1 : -  
Teléfono Fijo 2 : -  
Teléfono Móvil 1 : 56 - 989466356  
Teléfono Móvil 2 : 56 - 997073136  
Correo Electrónico 1 : ptorres@grupotorsa.com  
Correo Electrónico 2 : rsifuentes31@gmail.com

Domicilio Fiscal

Actividad Economica : 8620 - ACTIVIDADES DE MÉDICOS Y  
ODONTÓLOGOS  
Departamento : ICA  
Provincia : CHINCHA  
Distrito : CHINCHA ALTA  
Tipo y Nombre Zona : -  
Tipo y Nombre Vía : AV. LUIS MASSARO

Nro : 101

Km :-

Mz :-

Lote :-

Dpto :-

Interior :-

Otras Referencias : PUERTA FRENTE AL SEMAFORO

Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : OTROS.

#### Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP :

08/02/2016

Número de Partida : 11055265

Registral

Tomo/Ficha :-

Folio :-

Asiento :-

Origen del Capital :

NACIONAL

País de Origen del :-

Capital

#### Importante

La SUNAT se reserva el derecho de verificar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente en cualquier momento.

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Admin

istrativos, Judiciales y demás

### Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	23/05/2016	-	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	01/01/2017	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/09/2016	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/02/2017	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/02/2017	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/02/2017	-	-	-

### Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -73642151	SIFUENTES SARAVIA FERNANDO MARTIN OSCAR	GERENTE GENERAL	19/05/1993	08/02/2016	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	CAL. PILPA 101	ICA CHINCHA CHINCHA ALTA	11 - -	-	

### Otras Personas Vinculadas

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -21807793	SARAVIA GALINDO ELIZABETH LEONIDAS	SOCIO	17/06/1964	08/02/2016	-	50.000000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
		- - -	- - -	-		
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -73642151	SIFUENTES SARAVIA FERNANDO MARTIN OSCAR	SOCIO	19/05/1993	08/02/2016	-	50.000000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
		- - -	- - -	-		

### Establecimientos Anexos

Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond.Legal
0001	SUCURSAL	-	ICA CHINCHA CHINCHA ALTA	AV. ABELARDO ALVA MAURTUA 584	CERCA HOSPITAL SAN JOSE	ALQUILADO

## VIII. DEPENDENCIA SUNAT

IX. Fecha:20/01/2021

X. Hora:16:06

## Anexo 09:

Cálculo del índice del Alpha de Cronbach

### a. Gestión del talento humano

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	30

### b. Desempeño laboral

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	27

## Prueba de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,448	35	,000	,567	35	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors