



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
HERMILIO VALDIZÁN  
ESCUELA DE POSGRADO**



---

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN  
SALUD**

**INFORME DE TESIS:**

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO  
LABORAL DEL TALENTO HUMANO DEL SERVICIO DE  
ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD CARLOS  
SHOWING FERRARI, HUÁNUCO – 2014.**

**PARA OPTAR GRADO DE MAGÍSTER EN:  
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

**TESISTA : LIC. ENF. OMONTE SALAZAR, María del Pilar.**

**HUÁNUCO-PERÚ  
2016**



## DEDICATORIA

A mi madre, por sus oraciones y  
preocupación permanente en mi proyecto  
de vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por todo lo que he recibido y todo lo que aún está por llegar.

A mi familia con gratitud, amor y cariño quienes se comprometen con mi desarrollo profesional.

A mis maestros con admiración y afecto, forjadores de mi desarrollo profesional.

A las autoridades y profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, quienes hicieron posible la realización de la presente investigación.

A todos aquellos que colaboraron o alentaron en este trabajo, muchas gracias.

**La autora.**

## RESUMEN

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la evaluación del desempeño y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari de Huánuco, durante el 2014. **MATERIAL Y MÉTODOS:** Se realizó un estudio correlacional con 38 profesionales de enfermería quienes respondieron una entrevista y dos escalas: de evaluación del desempeño y desarrollo laboral. El análisis inferencial fue mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman para un  $p \leq 0,05$ , apoyados en el paquete estadístico SPSS versión 21.0 para Windows. **RESULTADOS:** Existieron correlaciones moderadas y positivas, entre evaluación del desempeño y desarrollo laboral del talento humano, en las dimensiones: calidad de trabajo ( $r=-0,345$  y  $p \leq 0,034$ ), responsabilidad ( $r = -0,388$  y  $p \leq 0,016$ ), trabajo en equipo ( $r = 0,425$  y  $p \leq 0,008$ ); y organización del trabajo ( $r = -0,362$  y  $p \leq 0,025$ ). Estos resultados determinan que cuando la evaluación del desempeño tiene un resultado favorable, también lo es el desarrollo laboral. La dimensión cantidad de trabajo, confiabilidad, identificación con la institución, comunicación, iniciativa e identificación cultural resultaron independientes. **CONCLUSIONES:** Existe correlación moderada y positiva entre la evaluación del desempeño y el desarrollo del talento humano en estudio (Rho de Spearman de  $0,031$  y  $p \leq 0,018$ ), debiéndose gestionar los recursos humanos hacia un mejor desempeño y un desarrollo laboral exitoso.

**Palabras clave:** *Enfermería, desarrollo laboral, gestión del talento humano, evaluación del desempeño.*

## ABSTRAC

**OBJECTIVE:** To determine the relationship between performance evaluation and career development of human talent Nursing Service Health Center Carlos Showing Ferrari Huanuco during 2014. **MATERIAL AND METHODS:** A correlational study was conducted with 38 nurses who responded to a interview and two scales: performance evaluation and career development. The inferential analysis was by the correlation coefficient Spearman Rho  $p \leq 0.05$  for one, supported by the SPSS version 21.0 for Windows. **RESULTS:** There were moderate and positive correlations between performance evaluation and career development of human talent, in dimensions: quality of work ( $r = -0.345$   $p \leq 0.034$ ), responsibility ( $r = -0.388$   $p \leq 0.016$ ), teamwork ( $r = 0.425$  and  $p \leq 0.008$ ); and organization of work ( $r = -0.362$  and  $p \leq 0.025$ ). These results determine that when evaluating the performance has a favorable outcome, so it is job development. The amount of work dimension, reliability, identification with the institution, communication, initiative and cultural identification were independent. **CONCLUSIONS:** There is moderate and positive correlation between performance evaluation and development of human talent in study (Spearman rho  $p \leq 0.031$  and  $0.018$ ), having to manage human resources to better performance and a successful career development.

**Keywords:** *Nursing, career development, talent management, performance evaluation.*

## INTRODUCCIÓN

Las empresas necesitan personal con diversas habilidades especializadas para llevar a cabo las operaciones globales. Por lo tanto, los programas para el desarrollo del talento humano de gerentes a nivel internacional se deben diseñar, hasta cierto grado, para situaciones e individuos específicos. Hay tres principios que rigen las necesidades de desarrollo: El talento humano asignado a negocios globales, en especial los gerentes, deben tener una mentalidad global libre de prejuicios nacionales. Deben entender el ambiente global para que puedan transformarse en los líderes que una misión global requiere. Los gerentes con responsabilidad internacional directa deben tener la capacidad de equilibrar el bienestar de la empresa y las operaciones nacionales. Los gerentes sin responsabilidad internacional directa deben comprender la importancia de la competencia internacional en el rendimiento de la empresa.

La presente investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre la evaluación del desempeño y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari de Huánuco, durante el 2014.

Para una mejor comprensión de la presente investigación se ha organizado en cinco capítulos.

En el primer capítulo se aborda el problema, los objetivos, tanto generales como específicos, el propósito, la justificación e importancia de la investigación, las variables y su operacionalización.

En el segundo capítulo se exhibe el marco teórico, el cual comprende la descripción detallada de los antecedentes de investigación, las bases teóricas y las bases conceptuales de las variables implicadas.

En el tercer capítulo se expone el marco metodológico de la investigación, el cual está compuesta de las siguientes partes: tipo de estudio, método de estudio, población muestral, instrumentos de recolección de datos y el análisis e interpretación de los datos.

En el cuarto capítulo se presenta los resultados de la investigación con su respectivo análisis e interpretación. Y, en el quinto capítulo se presenta la discusión de los resultados.

Finalmente, se muestran las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas, y los anexos.

**La autora.**

## ÍNDICE DEL CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos.....	iii
Resumen.....	iv
Abastrac.....	v
Introducción.....	vi
 <b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Descripción del problema.....	01
1.2. Formulación del problema.....	05
1.2.1. Problema general.....	05
1.2.2. Problemas específicos.....	05
1.3. Objetivos.....	07
1.4. Hipótesis.....	09
1.5. Identificación de variables.....	10
1.5.1. Operacionalización de variables.....	10
1.6. Justificación de la investigación.....	14
1.7. Propósito.....	17
1.8. Viabilidad.....	17
1.9. Limitaciones.....	17
 <b>CAPÍTULO II</b>	
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de investigación.....	18
2.2. Bases teóricas.....	22
2.2.1. Modelos teóricos del desarrollo laboral.....	22
2.2.2. Modelos teóricos de los factores situacionales/ contextuales del desarrollo laboral.....	23
2.2.3. Teoría del desempeño.....	24
2.2.4. Modelo teórico del comportamiento laboral.....	25
2.3. Bases conceptuales: desarrollo laboral.....	26
2.3.1. Definición del desarrollo laboral.....	26
2.3.2. Características del desarrollo laboral.....	27
2.3.3. Etapas del desarrollo laboral.....	28
2.3.4. EL talento humano.....	30
2.3.4.1. Desarrollo del talento humano.....	31
2.3.5. Bases conceptuales: Desempeño.....	33
2.3.5.1. Conceptualización del desempeño.....	33
2.3.5.2. El desempeño laboral.....	34
2.3.5.3. Elementos del desempeño laboral.....	35
2.3.5.4. Factores implicados en la evaluación del desempeño.....	36
2.3.6. Definiciones operacionales.....	38

## **CAPÍTULO III**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Tipo de estudio.....	39
3.2. Nivel de investigación.....	40
3.3. Diseño del estudio.....	40
3.4. Población muestral.....	40
3.5. Técnicas e instrumentos utilizados en la investigación.....	42
3.6. Validez de los instrumentos de recolección de datos.....	44
3.7. Procedimiento de recolección de datos.....	47
3.8. Elaboración de datos.....	49
3.9. Análisis o comprobación estadística .....	49

## **CAPÍTULO IV**

### **4. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

4.1. Análisis descriptivo de los resultados.....	51
4.2. Análisis inferencial.....	78

## **CAPÍTULO V**

### **5. DISCUSIÓN**

5.1. Discusión de los resultados.....	99
Conclusiones.....	102
Sugerencias.....	108
Referencias bibliográficas.....	110
Webgrafía.....	115
Anexos.....	116

## ÍNDICE DE TABLAS

		<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b>	Características demográficas de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	51
<b>Tabla 2</b>	Características laborales de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	56
<b>Tabla 3</b>	Nivel de desempeño laboral en la dimensión cantidad de trabajo del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	57
<b>Tabla 4</b>	Nivel de desempeño laboral en la dimensión calidad de trabajo del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	58
<b>Tabla 5</b>	Nivel de desempeño laboral en la dimensión responsabilidad del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	59
<b>Tabla 6</b>	Nivel de desempeño laboral en la dimensión confiabilidad del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	60
<b>Tabla 7</b>	Nivel de desempeño laboral en la dimensión trabajo en equipo del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	61
<b>Tabla 8</b>	Nivel de desempeño laboral en la dimensión identificación con la Institución del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	62
<b>Tabla 9</b>	Nivel de desempeño laboral en la dimensión comunicación del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	63
<b>Tabla 10</b>	Nivel de desempeño laboral en la dimensión iniciativa del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	64
<b>Tabla 11</b>	Nivel de desempeño laboral en la dimensión organización de trabajo del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	65
<b>Tabla 12</b>	Nivel de desempeño laboral en la dimensión identificación cultural del trabajo del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	66
<b>Tabla 13</b>	Nivel de desempeño laboral del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	67
<b>Tabla 14</b>	Nivel de eficiencia en la dimensión oportunidades de ascensos y promociones en la línea de carrera de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	68
<b>Tabla 15</b>	Nivel de eficiencia en la dimensión Horarios y turnos de trabajo para el adecuado cumplimiento de las funciones y mejorar la atención al usuario de los profesionales de	

	enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014. ....	69
<b>Tabla 16</b>	Nivel de eficiencia en la dimensión asignación de ambientes de trabajo: iluminación, ventilación, amplitud y estado de conservación de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014. ....	70
<b>Tabla 17</b>	Nivel de eficiencia en la dimensión asignación de herramientas y equipos de trabajo de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	71
<b>Tabla 18</b>	Nivel de eficiencia en la dimensión asignación de uniformes de trabajo de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	72
<b>Tabla 19</b>	Nivel de eficiencia en la dimensión práctica de trabajo en equipo de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	73
<b>Tabla 20</b>	Nivel de eficiencia en la dimensión remuneraciones y beneficios de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	74
<b>Tabla 21</b>	Nivel de eficiencia en la dimensión atención de solicitudes de rotaciones, reasignaciones, licencias de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	75
<b>Tabla 22</b>	Nivel de eficiencia en la dimensión encargaturas de puestos de mayor responsabilidad de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	76
<b>Tabla 23</b>	Nivel de eficiencia de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	77
<b>Tabla 24</b>	Correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión cantidad de trabajo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.	78
<b>Tabla 25</b>	Correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión calidad de trabajo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.	80
<b>Tabla 26</b>	Correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión responsabilidad y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.	82
<b>Tabla 27</b>	Correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión confiabilidad y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	84
<b>Tabla 28</b>	Correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión trabajo en equipo y el	

	desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.	86
<b>Tabla 29</b>	Correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión identificación con la Institución y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	88
<b>Tabla 30</b>	Correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión comunicación y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	90
<b>Tabla 31</b>	Correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión iniciativa del personal y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.	92
<b>Tabla 32</b>	Correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión organización del trabajo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.	94
<b>Tabla 33</b>	Correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión identificación cultural y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.	96
<b>Tabla 34</b>	Correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	98

## ÍNDICE DE FIGURAS

		<b>Pág.</b>
<b>Figura 01</b>	Descripción de la edad de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	53
<b>Figura 02</b>	Representación gráfica del género biológico de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2015.....	54
<b>Figura 03</b>	Descripción del estado civil de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	55
<b>Figura 04</b>	Porcentajes del nivel de desempeño laboral en la dimensión cantidad de trabajo del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	57
<b>Figura 05</b>	Porcentajes del nivel de desempeño laboral en la dimensión calidad de trabajo del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	58
<b>Figura 06</b>	Porcentajes del nivel de desempeño laboral en la dimensión responsabilidad del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	59
<b>Figura 07</b>	Porcentajes del nivel de desempeño laboral en la dimensión confiabilidad del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	60
<b>Figura 08</b>	Porcentajes del nivel de desempeño laboral en la dimensión trabajo en equipo del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	61
<b>Figura 09</b>	Porcentajes del nivel de desempeño laboral en la dimensión identificación con la Institución del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	62
<b>Figura 10</b>	Porcentajes del nivel de desempeño laboral en la dimensión comunicación del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	63
<b>Figura 11</b>	Porcentajes del nivel de desempeño laboral en la dimensión iniciativa del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014. ....	64
<b>Figura 12</b>	Porcentajes del nivel de desempeño laboral en la dimensión organización del trabajo del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	65
<b>Figura 13</b>	Porcentajes del nivel de desempeño laboral en la dimensión identificación cultural del trabajo del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	66
<b>Figura 14</b>	Porcentajes del nivel de desempeño laboral del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	67

<b>Figura 15</b>	Porcentajes del nivel de eficiencia en la dimensión oportunidades de ascensos y promociones en la línea de carrera de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	68
<b>Figura 16</b>	Porcentajes del nivel de eficiencia en la dimensión horarios y turnos de trabajo para el adecuado cumplimiento de las funciones y mejorar la atención al usuario de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014. ....	69
<b>Figura 17</b>	Porcentajes del nivel de eficiencia en la dimensión asignación de ambientes de trabajo: iluminación, ventilación, amplitud y estado de conservación de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014. ....	70
<b>Figura 18</b>	Porcentajes del nivel de eficiencia en la dimensión asignación de herramientas y equipos de trabajo de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014. ....	71
<b>Figura 19</b>	Porcentajes del nivel de eficiencia en la dimensión asignación de uniformes de trabajo de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014. ....	72
<b>Figura 20</b>	Porcentajes del nivel de eficiencia en la dimensión práctica de trabajo en equipo de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014. ....	73
<b>Figura 21</b>	Porcentajes del nivel de eficiencia en la dimensión remuneraciones y beneficios de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014. ....	74
<b>Figura 22</b>	Porcentajes del nivel de eficiencia en la dimensión atención de solicitudes de rotaciones, reasignaciones, licencias de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014. ....	75
<b>Figura 23</b>	Porcentajes del nivel de eficiencia en la dimensión encargaturas de puestos de mayor responsabilidad de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014. ....	76
<b>Figura 24</b>	Porcentajes del nivel de eficiencia de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	77
<b>Figura 25</b>	Dispersión de puntos de la correlación Rho de Spearman entre las variables evaluación del desempeño en la dimensión cantidad de trabajo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	78
<b>Figura 26</b>	Dispersión de puntos de la correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión	

	calidad de trabajo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	80
<b>Figura 27</b>	Dispersión de puntos de la correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión responsabilidad y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	82
<b>Figura 28</b>	Dispersión de puntos de la correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión confiabilidad y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	84
<b>Figura 29</b>	Dispersión de puntos de la correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión trabajo en equipo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	86
<b>Figura 30</b>	Dispersión de puntos de la correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión identificación con la Institución y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	88
<b>Figura 31</b>	Dispersión de puntos de la correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión comunicación y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	90
<b>Figura 32</b>	Dispersión de puntos de la correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión iniciativa del personal y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	92
<b>Figura 33</b>	Dispersión de puntos de la correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión organización del trabajo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	94
<b>Figura 34</b>	Dispersión de puntos de la correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión identificación cultural y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	96
<b>Figura 35</b>	Dispersión de puntos de la correlación Rho de Spearman entre las variables evaluación del desempeño y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.....	98

## ÍNDICE DE ANEXOS

		<b>Pág.</b>
<b>Anexo 1.</b>	Guía de entrevista sociodemográfica y laboral aplicada a los profesionales de enfermería.....	117
<b>Anexo 2.</b>	Escala de evaluación del desempeño del talento humano del servicio de enfermería.....	119
<b>Anexo 3.</b>	Escala del desarrollo laboral del talento humano del profesional de enfermería.....	122
<b>Anexo 4.</b>	Consentimiento informado aplicado al profesional de enfermería.....	123
<b>Anexo 5.</b>	Compromiso de confidencialidad y protección de datos...	124
<b>Anexo 6.</b>	Matriz de consistencia.....	125

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 . DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

En toda organización, cualquiera sea su razón social, el talento humano es el recurso indispensable y fundamental para su funcionamiento<sup>1</sup>. La aplicación de dicho talento es responsabilidad fundamental de la institución, por ser la que conoce del tiempo y esfuerzo que invierte el personal en el cumplimiento de la visión y de los objetivos de la organización.

El desarrollo laboral es la transición de un determinado puesto o plaza ocupada por el sujeto en una determinada empresa o institución pública o privada, a otro de mayor nivel o categoría laboral con una mejor remuneración; pero con más responsabilidad que le permita desarrollar actividades más interesantes. Se suscita, cuando el trabajador demuestra capacidad certificada con desenvolvimiento óptimo y permanente (aptitud, inteligencia y pericia), y se presenta en la vida del sujeto como una oportunidad de mejora de sus condiciones de vida<sup>2</sup>.

En síntesis, el desarrollo laboral, implica responsabilidad ante la organización, la profesión, la carrera u ocupación y ante la sociedad, se

caracteriza por la superación permanente, la promoción, las mejoras remunerativas, la seguridad en el empleo y el liderazgo.

El valor del desarrollo laboral ha sido reconocido por Mertens<sup>3</sup> quien afirma que los programas de desarrollo laboral, permiten implementar, reacomodar, adaptar y hacer factibles cualquier adelanto tecnológico, concepto teórico o aplicación práctica. Esto posibilita el logro de la eficacia de los objetivos establecidos y juegan un rol protagónico en el desarrollo actual y futuro de la organización.

En la misma línea, Robbins<sup>4</sup> señala que un elemento esencial para mantener y motivar la fuerza de trabajo es la compensación adecuada. Es decir, que los trabajadores deben tener empleos motivadores, incentivos, recompensas, sueldos justos y equitativos, condiciones laborales adecuadas y buenas relaciones a cambio de una contribución productiva.

Ríos<sup>5</sup>, menciona que en los países desarrollados se aplican de manera primordial el enfoque de desarrollo laboral en sus trabajadores, mientras que en los subdesarrollados, son pocas las empresas que utilizan estos requerimientos organizacionales. Tal es el caso de Estados Unidos y México, donde existen organizaciones que han comenzado a considerar al talento humano como su capital más importante y la correcta administración de los mismos como una de sus tareas más decisivas<sup>6</sup>.

Las observaciones de Rodríguez<sup>7</sup>, también señalan que en todas las organizaciones bien estructuradas, en crecimiento y desarrollo, grandes o pequeñas y consideradas exitosas realizan valoraciones y prácticas

relacionadas con el desarrollo laboral, por ser el activo más flexible y el que le otorga mayor vitalidad a la organización.

Además, numerosos autores se han interesado en estudiar acerca del problema del desarrollo laboral en las organizaciones y gran parte de éstos lo relacionan con conceptos como cambio y capacidad adaptativa de la organización a las nuevas realidades<sup>8</sup>.

Rodríguez<sup>9</sup>, en el análisis de los problemas globales del desarrollo laboral, evidenció inconvenientes, entre ellos se encuentran la falta de capacitación, la eficacia de la retención, sustitución y de la rotación del personal que conforman una organización. Estos representan una amenaza para el bienestar y estabilidad de toda organización<sup>10</sup>. Se expresan en los cambios de los empleos, dado que el trabajador acepta una nueva oferta de empleo por ser mucho más interesante y compensatorio. En la misma línea, García<sup>11</sup>, también considera como obstáculo al desarrollo laboral la rotación y sustitución del personal que atribuye a las pocas posibilidades de superación y promoción que les brinda la entidad, a la inconformidad con los métodos y estilos de dirección; así como con los escasos beneficios, servicios y prestaciones que se les brindan por pertenecer a la entidad en cuestión. A su vez, la rotación se convierte en uno de los factores que originan el fracaso de los índices de productividad y de eficiencia de las instituciones y es causa también de los altos costos que las empresas invierten en la incorporación y la capacitación<sup>12</sup>. Sumando este análisis, Chiavenato<sup>13</sup> considera al ausentismo como otro indicador de dicho problema.

Hosea<sup>14</sup> por su parte, explica que una de las maneras para poder visualizar el nivel de desarrollo del personal es la evaluación del desempeño. De igual manera esta evaluación es una protección sobre acciones legales a favor o en contra de la empresa.

Las evaluaciones del desempeño laboral aplicadas de manera sistemática, constituyen un punto de partida en la espiral de desarrollo de todo profesional, unido a los requisitos necesarios para alcanzar escalones superiores como la promoción y la consecuente mejora remunerativa.

Los estudios respecto al bajo desempeño del talento humano de las organizaciones de salud, refieren que tienen sus causas en el impacto de la deficiente reforma en salud laboral, tales como el aumento en la carga laboral, el servicio fragmentado, el número insuficiente de personales, las inadecuadas condiciones de trabajo, los salarios bajos y la insatisfacción en el trabajo; además por el aumento de los trámites de tipo administrativo<sup>15</sup>, cuyas consecuencias son los costos elevados para la organización<sup>16</sup>.

Al analizar la magnitud del problema del desarrollo laboral; Bumeran<sup>17</sup>, en el año 2010, evidenció en una muestra de 1,000 empleados y 1,000 empresas en Argentina, Brasil, Venezuela, Chile, Perú, Colombia y México, que el índice de rotación del personal profesional fue en promedio de 9,86%; mientras que la firma de consultoría AON Consulting<sup>18</sup>, señaló que actualmente el nivel promedio de rotación alcanza el 12% al año, dado a la preferencia de los trabajadores de mejores alternativas laborales.

Bumeran<sup>19</sup>, pronosticó para el año 2012, que el 45% del personal permanecerá menos de seis meses en su empleo; mientras que 16.15%

mantendrán su trabajo entre seis meses y un año; y solo 11,80% estima quedarse más de cinco años trabajando en su mismo puesto; por otro lado, también se considera que el 60,87% de los empleados dejarían su trabajo actual porque no ven posibilidades de crecimiento; y el 29,35% no está conforme con su salario.

Por la situación planteada, la presente investigación tiene la finalidad de estudiar la evaluación del desempeño y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari de Huánuco, de tal modo que se posibilite acciones estratégicas de largo, mediano y corto plazo que fortalezcan o modifiquen el modelo de desarrollo laboral, adecuadas a las necesidades institucionales en correspondencia a las expectativas del talento humano, con lo cual se persigue un “manejo exitoso de los recursos humanos”.

## **1.2 . FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general de investigación**

¿Existe relación entre la evaluación del desempeño y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari de Huánuco, durante el 2014?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión cantidad de trabajo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari?

¿Cuál es la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión calidad de trabajo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari?

¿Cuál es la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión responsabilidad y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari?

¿Cuál es la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión confiabilidad y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari?

¿Cuál es la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión trabajo en equipo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari?

¿Cuál es la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión identificación con la Institución y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari?

¿Cuál es la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión comunicación y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari?

¿Cuál es la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión iniciativa y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari?

¿Cuál es la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión organización de trabajo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari?

¿Cuál es la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión sensibilidad cultural y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari?

### **1.3 . OBJETIVOS**

#### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la evaluación del desempeño y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari de Huánuco, durante el 2014.

#### **Objetivos específicos**

- Analizar la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión cantidad de trabajo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari.
- Explorar la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión calidad de trabajo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari.
- Establecer la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión responsabilidad y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari.
- Investigar la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión confiabilidad y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari.

- Examinar la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión trabajo en equipo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari.
- Estudiar la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión identificación con la Institución y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari.
- Explorar la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión comunicación y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari.
- Investigar la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión iniciativa y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari.
- Analizar la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión organización de trabajo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari.
- Estudiar la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión sensibilidad cultural y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari.

## 1.4 . HIPÓTESIS

### **Hipótesis general**

**H<sub>0</sub>:** La evaluación del desempeño no se relaciona con el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari de Huánuco.

**H<sub>a</sub>:** La evaluación del desempeño se relaciona con el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari de Huánuco.

### **Hipótesis específicas:**

**H<sub>i1</sub>:** La dimensión cantidad de trabajo de la evaluación del desempeño se relaciona con el desarrollo laboral de la muestra en estudio.

**H<sub>i2</sub>:** La dimensión calidad del trabajo de la evaluación del desempeño se relaciona con el desarrollo laboral de la muestra en estudio.

**H<sub>i3</sub>:** La dimensión responsabilidad de la evaluación del desempeño se relaciona con el desarrollo laboral de la muestra en estudio.

**H<sub>i4</sub>:** La dimensión confiabilidad de la evaluación del desempeño se relaciona con el desarrollo laboral de la muestra en estudio.

**H<sub>i5</sub>:** La dimensión trabajo en equipo de la evaluación del desempeño se relaciona con el desarrollo laboral de la muestra en estudio.

**H<sub>i6</sub>:** La dimensión identificación con la institución de la evaluación del desempeño se relaciona con el desarrollo laboral de la muestra en estudio.

**H<sub>17</sub>:** La dimensión comunicación de la evaluación del desempeño se relaciona con el desarrollo laboral de la muestra en estudio.

**H<sub>18</sub>:** La dimensión iniciativa de la evaluación del desempeño se relaciona con el desarrollo laboral de la muestra en estudio.

**H<sub>19</sub>:** La dimensión organización del trabajo de la evaluación del desempeño se relaciona con el desarrollo laboral de la muestra en estudio.

**H<sub>110</sub>:** La dimensión identificación cultural de la evaluación del desempeño se relaciona con el desarrollo laboral de la muestra en estudio.

## 1.5 . VARIABLES.

**Variable 1:** Desarrollo laboral

**Variable 2:** Evaluación del desempeño laboral

### 1.5.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Dimensión	Tipo de variable	Indicador	Escala de medición
<b>VARIABLE 1.</b>				
<b>Desarrollo laboral</b>	<b>Nivel del desarrollo laboral</b>	Cuantitativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alto nivel de eficiencia =36 - 45</li> <li>- Moderado nivel de eficiencia =27 - 35</li> <li>- Bajo nivel de eficiencia = 18 – 26</li> </ul>	Intervalo

<b>VARIABLE 2.</b>				
<b>Desempeño laboral</b>	<b>Nivel de desempeño</b>	Cuantitativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelente = 82-100</li> <li>- Muy bueno =64-81</li> <li>- Bueno =46-63</li> <li>- Regular = 28-45</li> <li>- Bajo =10-27</li> </ul>	Intervalo
	Cantidad de trabajo.	Cuantitativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelente = 9-10</li> <li>- Muy bueno =7-8</li> <li>- Bueno =5-6</li> <li>- Regular = 3-4</li> <li>- Bajo =1-2</li> </ul>	Intervalo
	Calidad de Trabajo.	Cuantitativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelente = 9-10</li> <li>- Muy bueno =7-8</li> <li>- Bueno =5-6</li> <li>- Regular = 3-4</li> <li>- Bajo =1-2</li> </ul>	Intervalo
	Responsabilidad	Cuantitativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelente = 9-10</li> <li>- Muy bueno =7-8</li> <li>- Bueno =5-6</li> <li>- Regular = 3-4</li> <li>- Bajo =1-2</li> </ul>	Intervalo
	Confiabilidad	Cuantitativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelente = 9-10</li> <li>- Muy bueno =7-8</li> <li>- Bueno =5-6</li> <li>- Regular = 3-4</li> <li>- Bajo =1-2</li> </ul>	Intervalo
	Trabajo en equipo	Cuantitativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelente = 9-10</li> <li>- Muy bueno =7-8</li> <li>- Bueno =5-6</li> </ul>	Intervalo

			- Regular = 3-4 - Bajo =1-2	
	Identificación con la institución	Cuantitativo	- Excelente = 9-10 - Muy bueno =7-8 - Bueno =5-6 - Regular = 3-4 - Bajo =1-2	Intervalo
	Comunicación	Cuantitativo	- Excelente = 9-10 - Muy bueno =7-8 - Bueno =5-6 - Regular = 3-4 - Bajo =1-2	Intervalo
	Iniciativa	Cuantitativo	- Excelente = 9-10 - Muy bueno =7-8 - Bueno =5-6 - Regular = 3-4 - Bajo =1-2	Intervalo
	Organización del trabajo	Cuantitativo	- Excelente = 9-10 - Muy bueno =7-8 - Bueno =5-6 - Regular = 3-4 - Bajo =1-2	Intervalo
	Identificación cultural	Cuantitativo	- Excelente = 9-10 - Muy bueno =7-8 - Bueno =5-6 - Regular = 3-4 - Bajo =1-2	Intervalo
<b>VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN</b>				
Características sociodemográficas	Edad	Cuantitativo	- Años cumplidos	Razón
	Género	Cualitativo	- Masculino - Femenino	Nominal, dicotómica

	Estado civil	Cualitativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soltero/a</li> <li>- Casado/a</li> <li>- Conviviente</li> <li>- Separado/a</li> <li>- Divorciado/a</li> <li>- Viudo/a</li> </ul>	Nominal, politómica
Características laborales	Condición laboral actual	Cualitativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombrado</li> <li>- Contratado</li> </ul>	Nominal, dicotómica
	Cargo ocupacional	Cualitativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefe de enfermeras</li> <li>- Jefe de servicio asistencial</li> <li>- Jefe de servicio asistencial</li> <li>- Jefe de servicios ambulatorios/referencias</li> <li>- Coordinadora de estrategias sanitarias</li> <li>- Enfermera asistencial</li> </ul>	Nominal, politómica
	Dependencia donde labora	Cualitativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultorios</li> <li>- Estrategias Sanitarias</li> <li>- Hospitalización</li> <li>- Emergencia</li> <li>- Servicios administrativo</li> </ul>	Ordinal, politómica
	Tiempo de servicio	Cuantitativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menor de 1 año.</li> <li>- De 1 a 5 años</li> <li>- De 6 a 10 años</li> <li>- Mayor de 11 años</li> </ul>	Intervalo

## **1.6 . JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.**

El presente estudio, es muy importante por las siguientes razones:

### **Teórica**

En la actualidad, las organizaciones viven constantes cambios que les permiten mantener un nivel de exigencia mayor en referencia al desempeño y la calidad del servicio que éstos prestan; es por ello, que la investigación orientada hacia el talento humano de los servicios de salud, está considerado como la principal ventaja competitiva; sin embargo, específicamente en lo relativo a las variables evaluación del desempeño y desarrollo laboral de los profesionales de enfermería, ha estado hasta hace muy poco tiempo, ausente de las agendas de los responsables de la gestión de los recursos humanos; por tanto, su abordaje, constituye una forma de predecir el éxito general de las organizaciones de salud.

Particularmente, en el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari de Huánuco, existen pocos antecedentes de la aplicación de evaluaciones que reflejen la calidad de los procesos de desarrollo de un número importante de trabajadores; por ello, surgió la presente investigación, ya que un profesional con avances, permitirá la asimilación de nuevas tecnologías, enfoques y modos de actuación que den respuesta a las demandas y necesidades de la población, así como la aplicación de un modelo para el desarrollo integral de los profesionales.

El estudio también se justifica por la necesidad de cumplimiento de la función de acreditación de los hospitales, donde los trabajadores; especialmente los profesionales, deberán evidenciar procesos de desarrollo que guarden coherencia con las necesidades de la institución, es decir basadas en la evaluación del desempeño.

Además, resulta importante, porque la presente investigación, servirá como base para futuras investigaciones.

### **Práctica**

Especialmente, para los responsables de la gerencia de recursos humanos, el presente estudio resulta útil, dado la coyuntura, por la que atraviesan las organizaciones y por los cambios del mercado laboral, que influyen en las expectativas de los profesionales.

Gracias al desarrollo laboral, se evita que las variaciones en la plantilla ocasionen la pérdida del capital humano que tanto tiempo y esfuerzo ha costado desarrollar. Por tanto, resulta vital, estudios pertinentes que analicen la influencia que ejerce la evaluación del desempeño en el desarrollo laboral del personal de enfermería en estudio, dado que hasta la fecha, son escasos los estudios de carácter práctico que se han centrado en este tema, lo que pone de manifiesto, la necesidad de profundizar en esta línea para transferir el conocimiento obtenido al órgano de decisión.

En ese sentido, la presente investigación constituye el inicio de abordajes de la temática del desarrollo del talento humano, que permitirá definir y establecer las bases de las actividades posteriores.

A su vez; mediante dicho estudio, se podría planificar intervenciones en el campo de la promoción de la salud laboral<sup>20</sup>, hacia la búsqueda de la calidad de vida en general del personal del Centro de Salud en estudio, como corresponde a su dignidad humana, vigorizando los programas de mejora del desempeño y el desarrollo laboral de los trabajadores, con el fin de coadyuvar a los requerimientos de la población y del aparato productivo.

El estudio del desarrollo laboral también resulta importante; dado que, en una organización esta dimensión se traduce en beneficios corporativos, tal como lo menciona Santos<sup>21</sup>: "...el desarrollo profesional puede utilizarse para aludir al desarrollo del grupo profesional en su conjunto".

## **Social**

En nuestro contexto social, el desarrollo laboral del talento humano del servicio de enfermería de las organizaciones de salud, representa el activo más importante; por lo que, su efectiva gerencia es la clave del éxito.

**1.7 PROPÓSITO.**

Los resultados de la presente investigación, tienen el propósito de valorar el factor evaluación del desempeño y su influencia en el desarrollo laboral del talento humano del servicio de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, con la finalidad de realizar programas de mejora.

**1.8 VIABILIDAD.**

El estudio que se plantea fue factible por contar con un grupo poblacional de profesionales de enfermería estable, pudiendo ser perfectamente evaluado y no afectó la salud de las personas.

**1.9 . LIMITACIONES.**

Todo estudio plantea proyecciones y limitaciones, por esta razón, el trabajo de investigación requirió del aporte de la investigadora en el financiamiento, porque dotó de recursos económicos y materiales suficientes para su realización.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN**

A continuación, se describen los antecedentes históricos, las investigaciones internacionales y nacionales, en torno al tema desarrollado, con los cuales se aportó a una mayor comprensión sobre la evaluación del desempeño y desarrollo laboral del talento humano.

##### **Antecedentes internacionales.**

En Ecuador, Menéndez y Zambrano<sup>22</sup> (2012) abordaron un estudio titulado “Estudio comparativo del desempeño de licenciados y licenciadas en enfermería en el IESS y el Hospital Rafael Rodríguez Zambrano, 2012”, con la finalidad de determinar el desempeño laboral y su equilibrio en las dimensiones asistenciales, administrativas, educativas, e investigativas de los licenciados y licenciadas en enfermería que laboran en el IESS y el Hospital “Rafael Rodríguez Zambrano periodo enero a junio 2012. Estudio descriptivo, analítico. Como muestra se utilizó 21 licenciadas de enfermería de los servicios de Emergencia, Neonatología y Pediatría del HRRZ y 18 del IESS de los mismos

servicios. Cuyos resultados fueron que en ambas instituciones existe un débil equilibrio entre las funciones asistenciales, administrativas, educativas e investigativas; asimismo, ambas instituciones desempeñan de manera idónea en las funciones asistenciales, en el IESS con un 76% y con un 68% el HRRZ. Además se concluyó que hay una baja cultura investigativa, ya que se pudo constatar mediante las encuestas aplicadas que en ambas instituciones el 75% realiza de manera no idónea dicha función, además no existen evidencias de investigaciones realizadas. Finalmente, se constató que en ambas instituciones existe un débil reconocimiento de las labores de las enfermeras por las instituciones empleadoras, lo que también repercute en el desempeño del personal.

Este antecedente de investigación permite conocer aspectos importantes del desempeño laboral del servicio de enfermería en las instituciones asistenciales.

En Venezuela, Pedraza, Amaya y Conde<sup>23</sup> (2010) desarrollaron un estudio titulado "Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia". Cuyo objetivo fue explorar el desempeño laboral y su relación con la estabilidad del personal contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. El tipo de investigación fue descriptiva, su diseño no experimental, transversal. La población objeto de estudio estuvo constituida por 50 empleados administrativos contratados. Por conformar una población finita y accesible no se consideró necesario seleccionar una muestra, por lo que se aplicó un censo

poblacional. Se evidencia una relación entre el desempeño y la estabilidad laboral de los empleados. Se concluye que se registra insatisfacción y desmotivación por parte de los empleados debido a su remuneración y su evaluación de desempeño.

Este antecedente de investigación presenta proximidad con el estudio, pues permite conocer aspectos importantes del desempeño laboral en las instituciones administrativas.

En Venezuela, Belloso<sup>24</sup> (2009), desarrolló un estudio titulado “Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas del municipio Maracaibo del Estado-Zulia”. Estudio de tipo correlacional, descriptivo y aplicada. Cuyos resultados indicaron una correlación significativa entre el desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo ( $p < 0.05$ ). Con respecto al variable desempeño laboral fueron favorables; sin embargo, sobre la calidad del servicio prestado, reflejó indicadores importantes como las condiciones laborales, la estabilidad y los beneficios sociales a ser mejoradas.

Este antecedente de investigación presenta proximidad con el estudio, pues permite conocer aspectos importantes del desempeño laboral en las instituciones.

En Venezuela, Córdova y Modest<sup>25</sup> (2009) realizaron un estudio titulado “La profesionalización del recurso humano de enfermería y calidad del servicio público de salud”. Cuyo objetivo fue explorar la auto percepción del recurso

humano profesionalizado del área enfermería (sector público) sobre sus competencias y responsabilidades profesionales, así como la valoración sobre el servicio por los pacientes o usuarios. La profesionalización es la formación de enfermeros (as) en ejercicio por parte del sector educativo como salida al déficit de recurso humano en ese sector. La calidad se estudia como la satisfacción de los pacientes o usuarios respecto a los servicios. Se aplicaron instrumentos a los profesionales de enfermería y pacientes de la red de ambulatorios del municipio Cabimas del Estado Zulia. Los resultados indican una autopercepción positiva de las competencias y responsabilidades profesionales, dificultades significativas en cuanto a la actualización e investigación del personal de enfermería y una valoración pendular de los servicios. Se reportan niveles importantes de insatisfacción de los pacientes por los servicios recibidos.

Este antecedente de investigación, presentó proximidad con el presente estudio, puesto que permitió contar con una amplia percepción de los empleados sobre el nivel de profesionalización del recurso humano de enfermería y la calidad desde ese punto de vista enfocar mejor el estudio, razón por la cual guió en la descripción del problema de investigación.

La revisión de los antecedentes de investigación, referenciados, me permitió contar con un amplio panorama sobre las variables en estudio, cada uno de ellos constituyó un gran aporte en el desarrollo de todo el proceso de la investigación desarrollada.

## 2.2. BASES TEÓRICAS.

### 2.2.1. Modelos teóricos del desarrollo laboral.

El desarrollo laboral y por ende el desarrollo profesional es el proceso por el que las personas progresan a través de una serie de etapas caracterizadas por distintas tareas de desarrollo, actividades y relaciones. En torno a ello, es importante señalar que existen diferentes modelos que explican el proceso del desarrollo laboral.

A continuación, se describen a las más próximas en relación al presente estudio.

**Modelos de ciclo de vida.** Indican que los trabajadores hacen frente a tareas de desarrollo laboral en el transcurso de su profesión; pasan por distintas etapas personales o profesionales<sup>26</sup>.

**Modelos basados en la organización.** Sostienen que las profesiones pasan por varias fases; sin embargo, afirman que el desarrollo laboral implica aprendizaje de los trabajadores para realizar tareas concretas. Cada etapa supone cambios en las actividades y en las relaciones con compañeros y jefes<sup>27</sup>.

**Modelo del patrón de dirección.** Describe cómo contemplan las personas su profesión, cómo deciden sobre la rapidez con que quieren avanzar por las etapas profesionales y en qué punto desean regresar a una fase anterior<sup>28</sup>. Por ejemplo, algunos trabajadores planifican permanecer en un determinado puesto o empleo durante toda su vida y no entra en sus planes cambiar de trabajo, tienen un concepto lineal de sus profesiones. Otros consideran sus profesiones como una espiral: permanecen durante

un tiempo en un determinado puesto o empleo y luego pasan a un área completamente diferente.

Es importante destacar que los modelos teóricos descritos, analizan la adaptabilidad a la empresa u organización; ahora bien, existe un elemento que si es común a todas; y es que cada una de ellas de una forma u otra hacen alusión al talento humano como el factor decisivo en la supervivencia y prosperidad de las empresas, algunas le otorgan mayor peso, otras menos, pero lo cierto es que está presente en todas.

### **2.2.2. Modelos teóricos de los factores situacionales/ contextuales del desarrollo laboral.**

En el contexto laboral, la visión actual reconoce que los factores situacionales pueden tener efectos facilitadores (potenciadores o impulsores) y limitantes en el desarrollo laboral<sup>29</sup>. Esto se explica en lo siguiente:

**Factores facilitadores o potenciadores:** ciertos factores del sistema que afectan indirectamente en el rendimiento, influyendo en primer lugar sobre aspectos del individuo; a su vez, los potenciadores personales deben incluir aspectos de los sistemas del talento humano, procesos de liderazgo y diseño del trabajo que puedan desarrollar y motivar a los trabajadores<sup>30</sup>.

**Factores limitantes e inhibidores:** se considera a las características de procesos tecnológicos y de trabajo, políticas, estructura y cultura organizativas.

Otros factores más específicos e identificados como limitantes serían los investigados por Peters, O'Connor<sup>31</sup>, como: las herramientas y el equipo, el tiempo disponible y el entorno de trabajo. Los resultados de algunos de estos últimos han sido revisados por Baron<sup>32</sup>. Los primeros, llevarían al desarrollo laboral al máximo nivel posible, mientras que los segundos, restringirían el rendimiento hasta el mínimo aceptable<sup>33</sup>.

### 2.2.3. Teoría del desempeño.

Esta teoría fue propuesta por Campbell<sup>34</sup>, quien argumentó la existencia de tres determinantes básicos de la conducta: **Conocimiento declarativo:** los conocimientos sobre los hechos y las cosas (saber qué hacer), principios, objetivos, autoconocimiento.

**Conocimientos sobre los procedimientos y habilidades:** habilidad cognitiva, psicomotora, física, de autogestión, interpersonales.

**Motivación:** definida como conducta de elección, es decir: la elección de actuar o invertir esfuerzo, la elección del nivel de esfuerzo, la elección de persistir en el tiempo. Ésta es función de cualquiera de las variables independientes establecidas en cualquier teoría de motivación.

Como vemos, esta teoría, propone que la causa directa de lo que las personas hacen es una función de conocimientos, habilidades y motivación<sup>35</sup>.

#### **2.2.4. Modelo teórico del comportamiento laboral.**

Este modelo fue sustentado por Furnham<sup>36</sup> quien consideró la existencia de cinco factores básicos relacionados con:

**Habilidad.** Grado en el que el trabajador puede realizar con eficacia los múltiples procesos de coordinación necesarios para alcanzar una meta concreta. Incluye tareas que van desde las relativamente simples (como de coordinación mano-ojo) hasta las más complejas, que requieren procesos de decisión intelectual y que se relacionan con la inteligencia (aunque son distintas).

**Factores demográficos.** Los factores demográficos (sexo, la edad o la educación), se relacionan con los factores biográficos (lugar que ocupa entre sus hermanos, ocupación de los padres, entre otros que son distintos de los factores psicográficos (creencias y valores del individuo).

**Inteligencia.** Es la capacidad de pensamiento abstracto y crítico. A pesar de los debates sobre este constructo (por ejemplo si es hereditaria o aprendida, cómo debe medirse, etc.), muy pocos dudan de su efecto sobre la conducta organizacional.

**Motivación.** Al igual que la inteligencia, es multidimensional y abstracta; se refiere a la tendencia a atender a unos estímulos más que a otros, acompañada de una emoción, y el impulso que causa unas acciones más que otras; por ello, se habla de la fuerza de motivaciones particulares, como la necesidad de logro.

**Personalidad.** Se refiere a todos aquellos rasgos fundamentales o características de la persona que se afianzan con el tiempo y que

determinan patrones de respuestas consistentes ante las situaciones diarias. Los rasgos de personalidad sirven para explicar el qué, por qué y cómo del funcionamiento humano.

Según este modelo teórico, la personalidad se sitúa en el centro, sugiriendo su precedencia en términos explicativos sobre los otros; por otro lado, la relación de bidireccionalidad entre todos estos elementos sugiere que se influyan de manera recíproca, y además, cada uno de ellos (por sí mismo y en combinación con los demás) influye recíprocamente sobre la conducta laboral.

## **2.3. BASES CONCEPTUALES: desarrollo laboral**

### **2.3.1. Definición del desarrollo laboral**

Según referencia de la CENTRUM<sup>37</sup>, el desarrollo laboral, es un proceso que comprende la transición de un nivel laboral, (puesto o plaza ocupada por el sujeto en una determinada empresa del sector privado o del gobierno), a uno de mayor categoría con una remuneración mejorada, pero con más responsabilidad en base a la preparación o capacidad certificada de la persona ascendida.

Para Núñez-Cacho, Grande-Torrалеja, Pedrosa-Ortega<sup>38</sup>, el desarrollo laboral es el esfuerzo continuo, organizado y formalizado que reconoce que las personas son un recurso de vital importancia para las organizaciones, abarcando la sucesión de actividades laborales y de puestos de trabajo desempeñados por una persona a lo largo de su vida y las actitudes y las reacciones asociadas que experimenta. Los participantes

en estos procesos son identificados por la empresa con el apoyo de sus sistemas de evaluación del desempeño de los trabajadores, con la información facilitada por los superiores y con otras herramientas que permitan conocer quién tiene potencial para desarrollar su carrera dentro de la organización.

### **2.3.2. Características del desarrollo laboral.**

El desarrollo laboral se presenta en la vida del sujeto como una oportunidad, con características positivas para los diversos aspectos que enfrenta todo sujeto cuando labora para una determinada empresa.

A continuación, se describen las características más importantes en los aspectos de prestigio, mejora económica y de autoestima<sup>39</sup>.

**Prestigio.** El hecho de que una persona tome posesión de un puesto o plaza de mayor jerarquía, debido a su ascenso, implica que ésta persona está ganando importancia, estimación, realce y buen crédito; por ende, la persona mejora su imagen ante sus compañeros de trabajo, la sociedad y en su propia familia, la persona demuestra ser capaz y de estar mejor preparado que sus competidores.

**Mejora económica.** El premio a la capacidad, el esfuerzo de la preparación constante y el haberle ganado a sus competidores más cercanos en la oposición a la plaza, es la remuneración económica, que es el otro aspecto importante por la cual el ser humano está en constante competición. El hecho de mejorar sus ingresos, hacen que el ser humano mejore sus condiciones de vida, tienen oportunidades diversas de mejorar

su alimentación, vestimenta, estudios propios y de su carga familiar, proyectos a realizar, etc. Visto de una manera general, el ser humano con un incremento salarial, cuenta con la posibilidad de mejorar su estilo de vida y la de los suyos.

**Autoestima.** Es la aceptación incondicional de sí mismo, sin juicio destructivo alguno, que permite al trabajador optar por los sentimientos más humanos, amigables y confortables hacia él mismo y le ayuda a sortear óptimamente cualquier circunstancia.

### **2.3.3. Etapas del desarrollo laboral.**

A continuación, se describen las diversas etapas:

**Etapas de incorporación.** Esta etapa se desarrolla cuando el individuo se aproxima al mundo del trabajo, intentan identificar el tipo de trabajo que les interesa, considerando sus intereses, valores y preferencias laborales, solicitando información sobre puestos de trabajo, profesiones y empleos de conocidos, amigos y familiares y centrándose posteriormente en la formación o el aprendizaje necesario<sup>40</sup>.

**Etapas de crecimiento.** Según Puchol<sup>41</sup>, en esta etapa, los individuos encuentran su lugar en la empresa, realizan una contribución independiente, consiguen mayor responsabilidad y éxito financiero y establecen un estilo de vida atractivo. Buscan ser vistos como contribuidores al éxito de la organización y a través de una interacción informal con compañeros y jefes.

**Etapa de madurez.** Al respecto Gil, Ruiz L., Ruiz J.<sup>42</sup> señalan que en esta etapa, las personas se preocupan por mantener actualizadas sus habilidades y por ser percibidos como trabajadores que todavía realizan importantes contribuciones a la empresa. Tienen muchos años de experiencia laboral, un amplio conocimiento del puesto de trabajo y una profunda comprensión de las expectativas para con su organización; por ello, pueden ser valiosos formadores o tutores para los nuevos trabajadores.

**Etapa de maestría.** Al hablar de maestría, se suele pensar en trabajadores mayores que se jubilan y se dedican exclusivamente a actividades no laborales; en esta etapa, las personas se preparan para un cambio del equilibrio entre actividades laborales y no laborales; sin embargo, para muchas personas esta etapa no implica una reducción completa de su jornada laboral, ya que deciden permanecer en la empresa a tiempo parcial trabajando como asesores.

Por otro lado; sin importar la edad, los trabajadores pueden decidir abandonar la organización para cambiar de empleo o puesto de trabajo. Las personas que dejan la empresa suelen reciclarse volviendo a la etapa de incorporación, necesitan información sobre nuevas áreas profesionales y deben reconsiderar sus intereses y fortalezas profesionales.

#### **2.3.4. El talento humano**

El talento humano constituye el activo más valioso de las organizaciones, es una verdadera ventaja competitiva supone una labor de concientización y la decisión organizacional de lograr el fortalecimiento de la dimensión humana, para responder a los nuevos retos de internacionalización y globalización. Frente a ello, la gestión de los recursos humanos se ha convertido en pilar estratégico de la gestión empresarial moderna.

Cada día las personas constituyen una ventaja competitiva para la organización, y es por ello que la inversión en procesos de selección, formación, compensación, evaluación ha crecido en los últimos años<sup>43</sup>.

El talento humano es el principal activo de toda organización, constituye la columna vertebral en el éxito de las organizaciones modernas en este mundo globalizado y se debe a su alto grado de competitividad alcanzado; por ello se debe mantener un elevado grado de satisfacción de los empleados y un alto nivel de motivación, como aspectos básicos para el rendimiento de una empresa<sup>44</sup>.

A medida que el mundo empresarial se daba cuenta que un empleado era mucho más que trabajo, y que podía aportar más que eso a la empresa y a la sociedad, se creó el concepto de “talento humano”, que engloba la complejidad de este recurso<sup>45</sup>.

#### **2.3.4.1. Desarrollo del talento humano**

Es un proceso permanente, sistemático e integral, que incluye el desarrollo de los aspectos profesionales, personales y laborales, de los recursos humanos de una organización, constituyéndose en una de las tareas primordiales que deben asumir las unidades responsables de los recursos humanos en el marco de una planificación a largo plazo, el mismo debe ser una responsabilidad compartida con todos los directores o jefes de establecimientos de salud<sup>46</sup>. A continuación se describen cada uno de ellos:

**El aspecto profesional:** está relacionado con el desarrollo de los conocimientos y habilidades obtenidos por el trabajador antes de ingresar a la organización y durante su desempeño dentro de ella, los planes que tiene la organización para mantenerlo actualizado con nuevas tecnologías, con el fin de mejorar su productividad y competitividad, para cumplir con eficiencia y eficacia las responsabilidades que se le han asignado, y poder asumir en el futuro puestos de mayor responsabilidad<sup>47</sup>.

**El aspecto personal:** está relacionado con el desarrollo intelectual, que atiende los aspectos de competencia técnica a través de programas de capacitación y entrenamiento. También está relacionado con:

El aspecto emocional, desarrollando programas que permitan el equilibrio de las demandas de la organización y de las demandas de su hogar.

El desarrollo físico, a través de programas de competencia física y deportiva que permitan reducir las presiones y el estrés propios del trabajo. Y con el desarrollo de programas de interés social como: vivienda, aniversario de la organización, fechas festivas, participación e identificación de la familia del trabajador con la institución; y finalmente, programas para difundir valores espirituales como lealtad, creencias, integridad, coherencia, veracidad, entre otros aspectos que forman parte del ser humano en forma integral.

**El aspecto laboral**, está relacionado con las relaciones de interés que tiene la organización con respecto a las responsabilidades, atribuciones y funciones que debe asumir el personal; la producción y la productividad, manifestadas en la cantidad, oportunidad y calidad del servicio; la regularidad en la asistencia y puntualidad de sus trabajadores. Las actitudes del trabajador frente a sus compañeros de trabajo.

La imagen y actitud con respecto a los clientes, la lealtad a la institución e identificación con las políticas y valores, la responsabilidad y compromiso en el cumplimiento de medidas de protección y seguridad.

Asimismo, tiene que ver con las oportunidades de ascensos y promociones en la línea de carrera, horarios y turnos de trabajo para el adecuado cumplimiento de las funciones y mejorar la atención al usuario, asignación de ambientes de trabajo: iluminación, ventilación, amplitud y estado de conservación, asignación de herramientas y equipos de trabajo: asignación de uniformes de trabajo, práctica de trabajo en equipo,

remuneraciones y beneficios, atención de solicitudes de rotaciones, reasignaciones, licencias, entre otros y encargaturas de puestos de mayor responsabilidad

En consecuencia, el desarrollo de los recursos humanos es importante, porque además de permitir el desarrollo, profesional, personal y laboral del trabajador, impulsará el desarrollo organizacional mejorando la calidad, cantidad y oportunidad de los servicios al usuario.

Permite además, estar acorde con los cambios sociales, científicos y técnicos actuales, así como mejorar la competitividad en la oferta de los servicios. De ahí la importancia y necesidad de considerar este proceso como una actividad permanente y planificada; en tal sentido, el desarrollo de cada uno de los aspectos señalados deberá formar parte de un plan de desarrollo del personal.

## **2.4. BASES CONCEPTUALES: El desempeño.**

### **2.4.1. Conceptualización del desempeño**

En la administración pública el desempeño es un concepto relativamente nuevo.

Según el Diccionario de La Real Academia de la Lengua Española<sup>48</sup>, el desempeño significa: “cumplir las obligaciones inherentes de una profesión, cargo u oficio. Actuar, trabajar, dedicarse a una actividad satisfactoriamente”.

El concepto anglosajón del desempeño, hace referencia a “la productividad, calidad, oportunidad, responsabilidad y eficacia” de los

servicios y programas públicos. Suárez citado por Sanlúcar<sup>49</sup>, afirma que el desempeño es un término que se refiere al cumplimiento de hacer aquello a lo que uno está obligado, el desempeño puede ser moldeado mediante un programa sistematizado desarrollado por parte del jefe o supervisor. Por su lado Ayala<sup>50</sup>, describe al desempeño como un valor en conjunto de actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del trabajador.

#### **2.4.2. El desempeño laboral.**

Describe el grado en que los gerentes de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados; en este sentido. D'anello, Salom De Bustamante<sup>51</sup>, definen al desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Otra definición interesante sobre el desempeño laboral es la expuesta por Chiavenato<sup>52</sup>, quien afirma que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”; en tal sentido, el desempeño de los trabajadores, es la combinación de su comportamiento con sus resultados; por lo cual, se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción.

El desempeño define el rendimiento laboral; es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento<sup>53</sup>.

En efecto, un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización, por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador.

De tal modo, el desempeño está influenciado por cuatro factores que tenemos como la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; y por último las oportunidades para realizarse<sup>54</sup>.

### **2.4.3. Elementos del desempeño laboral**

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al desempeño laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Davis y Newtrons<sup>55</sup>, indican los siguientes elementos: adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

#### 2.4.4. Factores implicados en la evaluación del desempeño

Existen muchos factores a tener en cuenta para la evaluación del desempeño laboral, para el caso de las Direcciones de Salud<sup>56</sup>, en las que suelen emplearse la técnica factorial, el cual constituye uno de los métodos más fáciles y más utilizados para evaluar el desempeño del trabajador.

Se evalúa al trabajador conforme a una serie de factores relacionados con el desempeño en el cargo, tales como: cantidad de trabajo, calidad del trabajo, conocimiento del cargo, firmeza en las decisiones, cooperación, confiabilidad e iniciativa, etc. A continuación, se describen cada una de ellas:

- **Cantidad de trabajo.** Volumen de tareas realizadas y tiempo requerido para efectuarlas. Esfuerzo en cumplir metas prefijadas.
- **Calidad de trabajo.** Proporciona documentación adecuada cuando se necesita. Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor evalúa la exactitud, seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas. Produce o realiza un trabajo de alta calidad.
- **Responsabilidad.** Mide el grado de compromiso con el servicio evidenciados en todos los aspectos del desempeño. Aquí se tienen en cuenta los siguiente indicadores: grado de compromiso con las tareas propias del cargo, órdenes y cometidos impartidos por sus superiores; disposición permanente a brindar el máximo esfuerzo y capacidad en cada trabajo que le fuere encomendado; y nivel de cumplimiento de normas y deberes estatutarios.

- **Confiabilidad.** Discreción en el manejo de información sensitiva y confidencial. Criterio sobre lo que puede o no conversar e informar a terceros.
- **Trabajo en equipo.** Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades, se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo.
- **Identificación con la institución.** Disposición de servicios para colaborar con la organización y con su jefe en el cumplimiento de tareas, normas y actividades institucionales.
- **Comunicación.** Mantiene interacción permanente en forma verbal y escrita sobre los avances o dudas en la ejecución de su tarea.
- **Iniciativa.** Contribuye con sugerencias, propuestas e inicio de acciones.
- **Organización de trabajo.** Ejecuta sus tareas en forma ordenada y lógica de tal manera que facilita el cumplimiento de los objetivos del área.
- **Sensibilidad cultural.** Reconoce y respeta las costumbres y valores de personas de diversas culturas que laboran o visitan la institución.

## 2.5. Definiciones operacionales.

**Desempeño laboral:** Estado global en el que se ubica un empleado, basado en una escala valorativa, la cual se obtiene mediante un proceso sistematizado, técnico, formal o informal, en el que se valoran, integralmente las actitudes, los comportamientos, el rendimiento en el cargo, el cumplimiento de sus funciones, etc.

**Desarrollo laboral:** Acumulación de conocimientos, modelos y experiencias propias y exclusivamente relacionadas con un área específica de la ciencia: ingeniería, medicina, derecho, administración, economía, etc. La sola y sistemática acumulación de este tipo de conocimiento no nos garantiza ni el diseño ni la ejecución de una gestión administrativa; ni mucho menos de su éxito. Se requiere de algo más, de un buen perfil en materia de dirigencia.

**Talento humano:** Capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas; sin embargo, no entenderemos solo el esfuerzo o la actividad humana; sino también, otros factores o elementos que movilizan al ser humano, talentos como: competencias (habilidades, conocimientos y actitudes) experiencias, motivación, interés, vocación aptitudes, potencialidades, salud, etc.

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 . TIPO DE ESTUDIO

El estudio fue una investigación **cuantitativa**, porque permitió examinar los datos de manera científica con ayuda de herramientas del campo de la estadística y **descriptiva**, porque se centró en medir con precisión las variables individuales .

De acuerdo a la planificación de la toma de datos; fue **prospectivo**, pues los datos necesarios para el estudio fueron recogidos a propósito de la investigación (primarios); por lo que, posee control del sesgo de medición.

Por el número de ocasiones en que se midieron las variables de estudio, será **transversal**, porque todas fueron medidas en una sola ocasión.

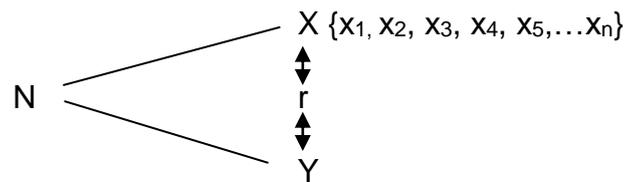
Según el número de variables de interés, será **analítico**, porque planteó y puso a prueba hipótesis explicativas (finalidad cognoscitiva), su nivel más básico estableció la asociación entre factores (propósito estadístico).

### 3.2 . NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El estudio correspondió a un **nivel relacional**, ya que se buscó explicar la relación entre las variables, no exactamente del tipo causa-efecto ya que las pruebas estadísticas empleadas solo nos permitieran demostrar la relación entre las variables estudiadas.

### 3.3 . DISEÑO DE ESTUDIO

El diseño de investigación fue **correlacional**, como se muestra a continuación:



Donde:

N = Población de trabajadores

X = Evaluación del desempeño laboral.

Y = Desarrollo laboral

r = Relación entre variables

### 3.4 . POBLACIÓN MUESTRAL

La población estuvo constituida por los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari de Huánuco, los cuales sumaron 38 trabajadores según la oficina de recursos humanos.

**Ubicación de la población en espacio y tiempo:**

- **Ubicación en el espacio.** El presente estudio se llevó a cabo en el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari de la provincia de Huánuco.
- **Ubicación en el tiempo.** La duración del estudio fue entre los meses de octubre de 2014 a marzo de 2015.

**Características de la población:**

- **Criterios de inclusión.** Se incluyeron en el estudio a los profesionales de enfermería que:
  - Tengan como mínimo un tiempo de trabajo de 3 meses consecutivos.
  - Tengan cargos jefaturales de los departamentos asistenciales, jefes de servicios asistenciales, profesionales coordinadores y personal asistencial.
  - Acepten participar en la investigación (firmaron el consentimiento informado).
- **Criterios de exclusión.** Se excluyeron del estudio a los profesionales de enfermería que:
  - Tengan tiempo de trabajo menos de 3 meses consecutivos.
  - Se encuentren en algún tipo de licencia.
  - No acepten participar en la investigación (no firmaron el consentimiento informado).

**Muestra.****Unidad de análisis**

Profesionales de Enfermería.

**Unidad de muestreo**

La unidad seleccionada igual que la unidad de análisis.

**Tamaño la población muestral**

En total se trabajó con 38 profesionales de enfermería, que conforman la totalidad de la población, los mismos que fueron seleccionados por un muestreo no probabilístico por conveniencia, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

**3.5 . TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.****3.5.1. Técnicas.**

Las técnicas de recolección de datos que fueron utilizadas en nuestra investigación son los siguientes:

- **La Encuesta:** Son las preguntas en forma escrita u oral que aplica el investigador a una parte de la población denominada muestra poblacional, con la finalidad de obtener informaciones referentes a su objeto de investigación.

En ese sentido, nuestra encuesta fue elaborada para los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari.

### 3.5.2. Instrumentos.

Producto de la revisión bibliográfica efectuada, apliqué los siguientes instrumentos de medición:

- **Guía de entrevista sociodemográficas y laborales aplicada a los profesionales de enfermería.** Este instrumento constó de siete reactivos clasificadas en dos dimensiones: características sociodemográficas (edad, género y estado civil), y aspectos laborales (condición laboral, profesión, área laboral y tiempo de servicio).
- **Escala de la evaluación del desempeño del talento humano de enfermería.** La construcción de este instrumento se basó en la metodología propuesta en el módulo del Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud: gestión en las redes de establecimientos y servicios de salud del MINSA, el mismo que fue elaborado con la finalidad de analizar el desempeño del trabajador mediante 10 dimensiones (cantidad de trabajo, calidad de trabajo, responsabilidad, confiabilidad, trabajo en equipo, identificación con la institución, comunicación, iniciativa, organización de trabajo y sensibilidad cultural), el cual fue medido del siguiente modo:  $\leq 10$ , nivel de desempeño deficiente, 11 - 20 regular, 21- 30, bueno, de 31 - 40 muy bueno y de 41 - 50 desempeño laboral de nivel excelente.

Para obtener los datos de esta escala, se solicitó el apoyo del jefe inmediato superior de cada área laboral, quien registró el

desempeño de cada unidad de la muestra, en el formulario correspondiente.

- **Escala del desarrollo laboral del talento humano.** Esta lista de cotejo contiene nueve reactivos (oportunidades de ascensos y promociones en la línea de carrera, horarios y turnos de trabajo, asignación de ambientes de trabajo como iluminación, ventilación, amplitud y estado de conservación, asignación de herramientas y equipos de trabajo, asignación de uniformes de trabajo, práctica de trabajo en equipo, remuneraciones y beneficios, atención de solicitudes de rotaciones, reasignaciones, licencias y por último encargaturas de puestos de mayor responsabilidad), cada reactivo tiene las siguientes propuestas: A (4) =Muy Bueno, B (3) = Bueno, C (2) = Regular, D (1) = Deficiente y/o Malo, y se medió mediante puntajes, de la siguiente manera: 28 a 36 alto nivel de eficiencia, de 19 a 27 moderado nivel de eficiencia y de 9 a 18 bajo nivel de eficiencia.

### **3.6 VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

#### **VALIDEZ DE CONTENIDO**

En primera instancia, se sometieron todos los instrumentos de investigación del presente estudio, a un juicio de expertos, con el afán de realizar la *validez de contenido* de cada uno de ellos, para así tratar de determinar hasta dónde los ítems de nuestros instrumentos fueron representativos del dominio o universo de contenido y del alcance del

constructo que deseamos medir (desempeño y desarrollo laboral del talento humano). Para lo cual se procedió de la siguiente manera:

1. Se seleccionaron 05 jueces o expertos de diferentes disciplinas, los cuales contaban con las siguientes características comunes (grado de doctor, master o especialista en el tema de investigación, experiencia en investigación como un mínimo de 3 años o ser docente del área de investigación o afines, enfermeras que laboran en los distintos servicios de otros establecimientos con experiencia laboral mayor a 5 años, etc.). Las cuales *juzgaron cualitativamente* la “bondad” de los ítems del instrumento, en términos de la relevancia o congruencia de los reactivos con el universo de contenido, la claridad en la redacción y la no tendenciosidad o sesgo en la formulación de los ítems.
2. Cada experto recibió suficiente información escrita acerca del propósito del estudio; objetivos e hipótesis, operacionalización de las variables entre otros.
3. Cada juez recibió una ficha de validación compuesta por dos tablas de apreciación (una específica para cada instrumento y otra general); en el cual se recogió la información de cada experto. Dicho documento contenía las siguientes apreciaciones del experto en cada ítem, siendo esta mutuamente excluyente (*SI = aprobado y NO = desaprobado*) y las observaciones y aportaciones que se pudieran tener en cuenta.
4. Se recogieron y analizaron los instrumentos de validación y se tomaron las decisiones siguientes: en los ítems donde existieron observaciones o

recomendaciones fueron modificadas, replanteadas y nuevamente validadas, de acuerdo a la opinión de los expertos.

Se construyó una matriz de análisis de las respuestas de los 5 jueces.

**Cuadro 01. Concordancia de las respuestas de los jueces**

ÍTEMS	Valoración de jueces					Prueba binomial (valor p)
	1	2	3	4	5	
1	sí	sí	Sí	sí	sí	0,031
2	sí	sí	Sí	sí	sí	0,031
3	sí	sí	Sí	sí	sí	0,031
4	sí	sí	No	sí	sí	0,119
5	sí	sí	Sí	sí	sí	0,031
6	sí	sí	Sí	sí	sí	0,031
7	sí	sí	Sí	sí	sí	0,031
8	sí	sí	Sí	sí	sí	0,031
9	sí	sí	Sí	sí	sí	0,031
10	sí	sí	Sí	sí	sí	0,031
	<b>TOTAL</b>					0,400
	<b>Significancia de la concordancia (valor p)</b>					0,040

Se consideró:

0 = Sí la respuesta es negativa.

1 = Sí la respuesta es positiva.

Considerando que existe concordancia significativa cuando el valor “p” es menor que 0,05; el instrumento fue válido, según el juicio de expertos, ya que la concordancia del instrumento en estudio alcanzó un valor  $p = 0,040$ .

*Al final todos los expertos consideraron pertinente aplicar los instrumentos de investigación.*

### **VALIDEZ DE CONSISTENCIA INTERNA**

Para estimar la confiabilidad de los instrumentos inferenciables de nuestro estudio, se vio por conveniente realizar la validez de consistencia interna

para la cual empleé el índice *KR - 20 de Kuder Richardson*, para el anexo 01 y alfa de Cronbach para el anexo 02 y 03.

Se realizaron dichas medidas con los resultados de la prueba piloto a 18 enfermeras (aplicación de todos los instrumentos en nuestro contexto) en donde se identificaron también dificultades, principalmente palabras poco comprensibles, ambigüedad de las preguntas y el control del tiempo necesario para cada instrumento, esta pequeña prueba se realizó en las inmediaciones del Aclás Las Moras, con características similares a la nuestra.

El coeficiente alfa de esta prueba arroja un índice por encima del 0.80, la fiabilidad test – retest será de 0.85 a 0.70.

### **3.7 PROCESAMIENTO DE DATOS.**

Para obtener la información de la presente investigación se realizó las documentaciones respectivas con el Director del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, de la misma manera con las jefaturas de los servicios de enfermería en estudio, a quienes se les dio a conocer el cronograma de actividades desde la recolección de datos hasta el procesamiento de la información; todo ello, a fin de obtener las facilidades y los permisos respectivos para la aplicación de nuestros instrumentos.

Para la recolección de datos, se capacitaron a dos encuestadores independientes con estudios profesionales, quienes aplicaron los instrumentos a los profesionales de enfermería dos horas después de

iniciado su trabajo, las cuales fueron previamente informados sobre el manejo de la información, en completo anonimato.

En cuanto a la muestra en estudio (profesionales de enfermería), el primer contacto con ellos fue para darles a conocer los documentos respaldados por el Comité Institucional de Ética como:

**Consentimiento informado.** A través del cual los profesionales de enfermería fueron informados por escrito de los objetivos generales de la investigación en el que serán incluidos. Una vez leído este documento, lo firmaron así como el investigador y finalmente se les entregó una copia para sí mismos y el investigador contó con una para utilizarlo como documento legal si requiriera el caso (**Anexo 04**).

**Compromiso de confidencialidad y protección de datos.** Con este documento, me comprometí por escrito a no revelar los datos de la investigación de los que pudieran deducirse datos personales de los participantes y a emplearlos únicamente en la consecución de los objetivos planteados y que ellos lo conocerán. La ley del secreto profesional y de protección de datos considera al investigador responsable de la guarda y custodia de datos personales, especialmente de datos considerados “sensibles”, también a proteger de forma especial y de tomar las medidas pertinentes para evitar que puedan relacionarse los datos con las personas concretas (**Anexo 05**).

### 3.8 ELABORACIÓN DE DATOS

Se planteó las siguientes fases:

- **Revisión de los datos:** Se examinó en forma crítica cada uno de los formularios que se utilizaron y control de calidad a fin de hacer las correcciones necesarias.
- **Codificación de los datos:** Se realizó la codificación en la etapa de recolección de datos, transformándose en códigos numéricos de acuerdo a las respuestas esperadas en los formularios respectivos, según las variables del estudio.
- **Clasificación de los datos:** Se realizó de acuerdo a las variables de forma categórica, numérica y ordinal.
- **Presentación de datos:** Se presentó los datos en tablas académicas y en figuras de las variables en estudio.

### 3.9 ANÁLISIS O COMPROBACIÓN ESTADÍSTICA.

**Análisis descriptivo:** Se detallaron las características de cada una de las variables, de acuerdo al tipo de variable con que se trabaje (categórica o numérica), se tuvo en cuenta las medidas de tendencia central y dispersión para las variables numéricas y de frecuencias para las variables categóricas. Se emplearon figuras para facilitar la comprensión, en cada caso tratamos de que el estímulo visual sea simple, resaltante y fácilmente comprensible. Categorizamos las variables dependientes (en ordinales politómicas) solo para el análisis descriptivo, ya que para el análisis inferencial se emplearon las escalas en su naturaleza primigena.

**Análisis inferencial.** Previo al análisis inferencial, se llevó a cabo la prueba de normalidad por el método de Shapiro-Wilk, en la cual se observó significancia estadística (p) menor al valor teórico de 0,05 para las variables desarrollo laboral y desempeño laboral. Razón por la cual aplicamos el coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  (ro), el cual es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Esta prueba utiliza valores medidos a nivel de una escala ordinal.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Para su interpretación se tuvo en cuenta: si el valor oscila entre -1 y +1, indicando asociaciones negativas o positivas respectivamente, 0 cero, significa no correlación; pero no independencia. Para la significancia estadística de esta prueba se tuvo en cuenta un valor p < de 0,05.

Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 21.0 para Windows.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS

##### CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA EN ESTUDIO.

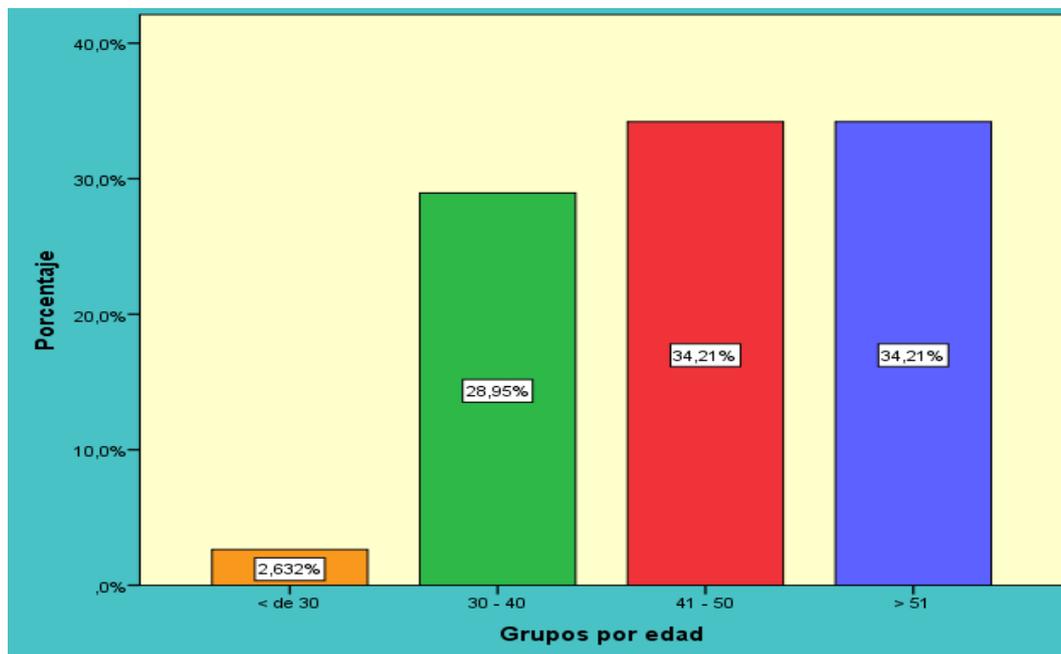
**Tabla 01. Características demográficas de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

Características sociodemográficas	(n =38)	
	Nº	%
<b>Grupos por edad</b>		
< de 30	1	2,6
30 – 40	11	28,9
41 – 50	13	34,2
> 51	13	34,2
<b>Sexo</b>		
Masculino	4	10,5
Femenino	34	89,5
<b>Estado civil</b>		
Soltero/a	6	15,8
Casado/a	25	65,8
Conviviente	1	2,6
Separado/a	2	5,3
Divorciado/a	3	7,90
Viudo/a	1	2,6
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Guía de entrevista sociodemográfica y laboral aplicada a los profesionales de enfermería (anexo 1)

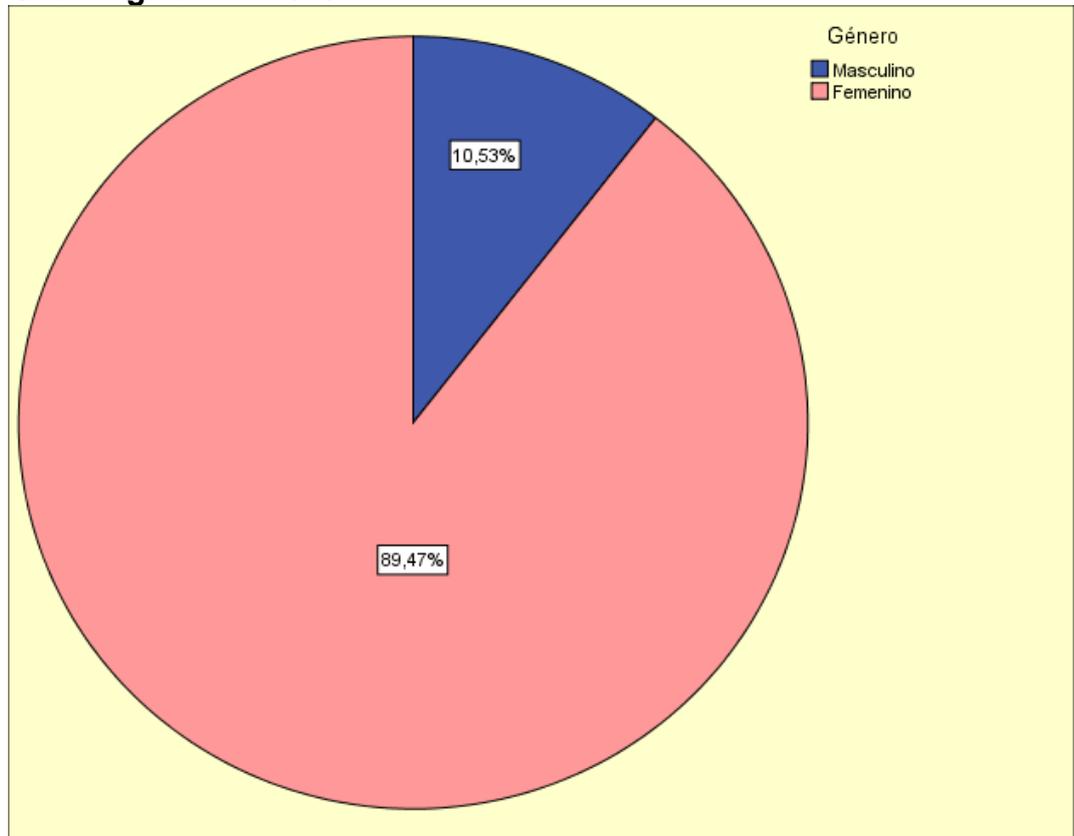
En relación a las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería en estudio, se observó que el 34,2% (13) pertenecieron al intervalo de edades entre 30 a 40 años y 41 a 50 años respectivamente. El 89,5% (34) fueron del sexo femenino; y la mayoría refirieron estar casados/as con 65,8% (25).

**Figura 01. Descripción de la edad de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



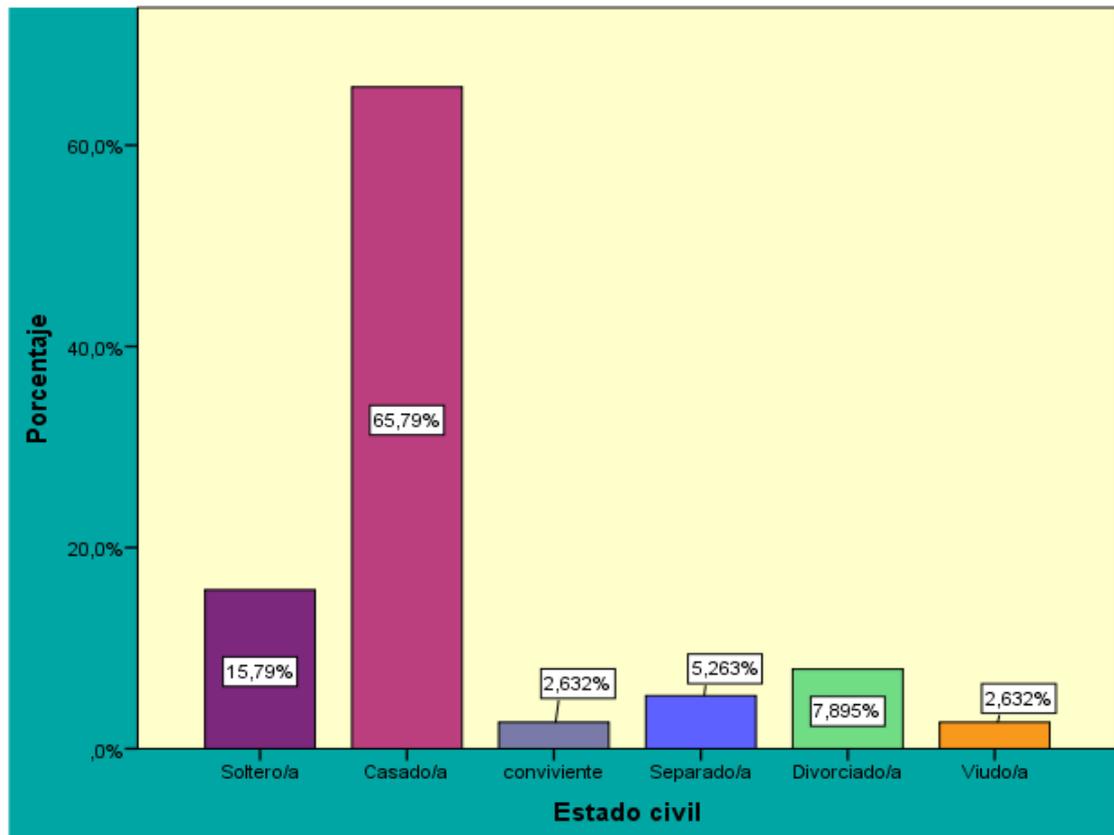
En el diagrama de barras presentado, podemos apreciar que las edades mínimas y máximas se ubican entre los 29 a 67 años; la mediana es de 43.5 años. También se encontró una media de 46.13 años de edad con una desviación estándar de +/- 10.883 años.

**Figura 02. Representación gráfica del género biológico de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2015.**



En la figura circular 02, se puede observar con respecto al género biológico de los profesionales de enfermería en estudio, es resaltante que la mayor magnitud de dichos profesionales, son femeninos.

**Figura 03. Descripción del estado civil de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



En el diagrama de barras presentado, podemos apreciar que la mayoría de los profesionales de enfermería son casados.

**Tabla 02. Características laborales de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

Características laborales	(n = 38)	
	Nº	%
<b>Condición de laboral</b>		
Contratado/a	11	28,9
Nombrado/a	27	71,1
<b>Cargo ocupacional</b>		
Jefe de servicio	2	5,3
Jefe de servicios ambulatorios/referencias	1	2,6
Coordinador de estrategias sanitarias	3	7,9
Enfermera asistencial	32	84,2
<b>Áreas/Servicio/Unidad donde labora</b>		
Consultorios	12	31,6
Estrategias Sanitarias Nacionales	6	15,8
Hospitalización	14	36,8
Emergencia	5	13,2
Servicios administrativos	1	2,6
<b>Tiempo de servicio</b>		
Menor de 1 año	4	10,5
De 1 a 5 años	17	44,7
De 6 a 10 años	2	5,3
Mayor de 11 años	15	39,5
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Guía de entrevista sociodemográfica y laboral aplicada a los trabajadores administrativos (anexo 1)

En cuanto a las características laborales de los profesionales de enfermería en estudio, se identificó que 71,1% (27) tuvieron la condición de nombrados, el 84,2% (32) desempeñan la función de enfermera asistencial; también se destaca que la mayoría de ellos trabaja en el servicio de hospitalización 36,8% (14); y por último el 44,7% (17) de enfermeros/as tienen entre 1 a 5 años de servicio.

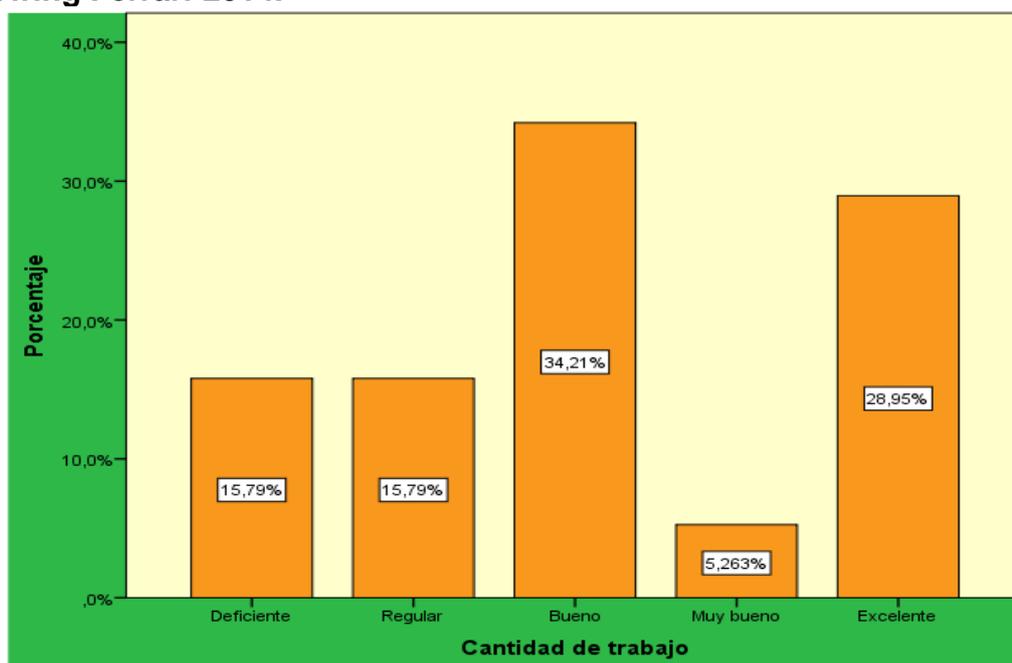
## CARACTERIZACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO LABORAL.

**Tabla 03. Nivel de desempeño laboral en la dimensión cantidad de trabajo del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

Nivel de desempeño laboral en la dimensión cantidad de trabajo	Frecuencia	%
Excelente	11	28,9
Muy bueno	2	5,3
Bueno	13	34,2
Regular	6	15,8
Deficiente	6	15,8
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala Evaluación del Desempeño del Talento Humano del Servicio de Enfermería (Anexo 02).

**Figura 04. Porcentajes del nivel de desempeño laboral en la dimensión cantidad de trabajo del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



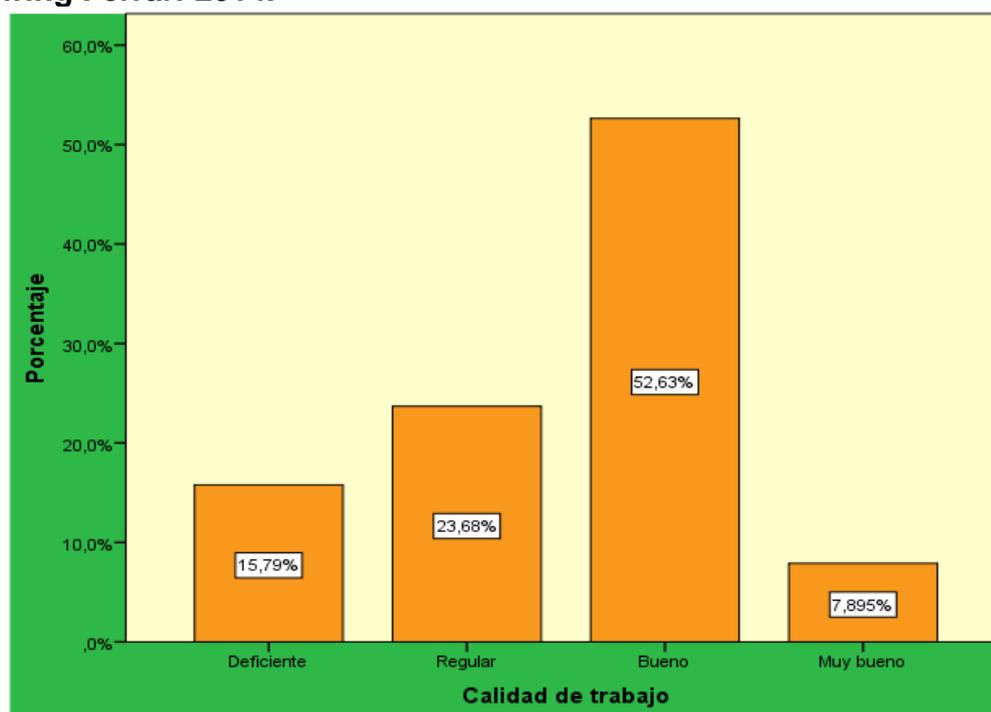
En cuanto a la evaluación del nivel de desempeño laboral de los profesionales de enfermería en estudio, en la dimensión cantidad de trabajo; se observó que 34,2% (13) tuvieron un desempeño bueno, seguido del 28,9% (11) excelente y el 5,3% (2) fueron considerados en la categoría de desempeño muy bueno.

**Tabla 04. Nivel de desempeño laboral en la dimensión calidad de trabajo del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

Nivel de desempeño en la dimensión calidad de trabajo	Frecuencia	%
Excelente	0	--
Muy bueno	3	7,9
Bueno	20	52,6
Regular	9	23,7
Deficiente	6	15,8
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala Evaluación del Desempeño del Talento Humano del Servicio de Enfermería (Anexo 02).

**Figura 05. Porcentajes del nivel de desempeño laboral en la dimensión calidad de trabajo del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



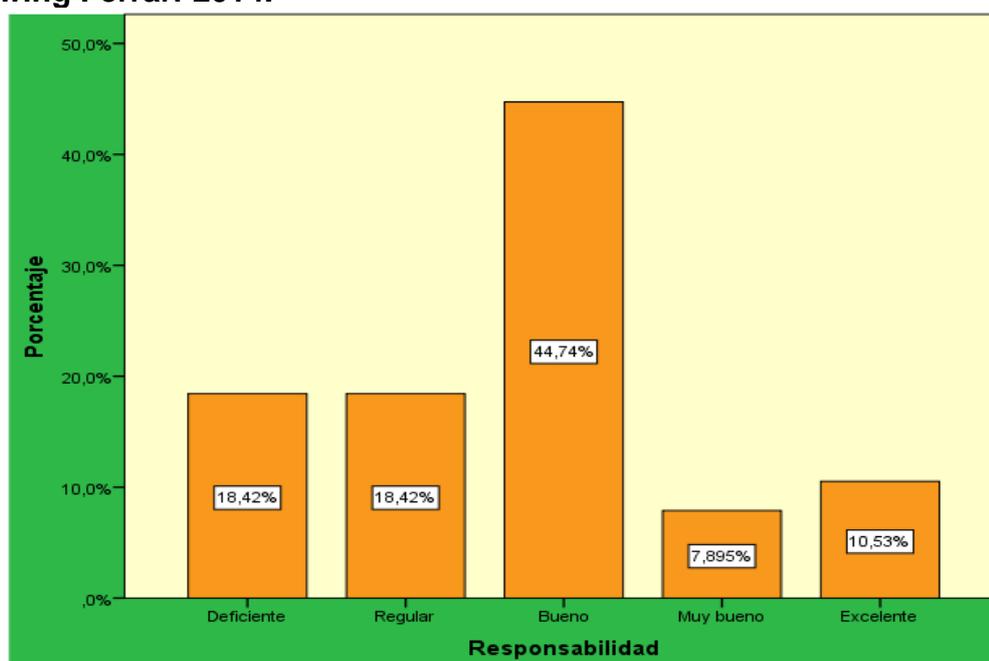
Respecto a la evaluación del nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en estudio, en la dimensión calidad de trabajo, 52,6% (20) tuvieron desempeño bueno; solo un pequeño porcentaje de 7,9% (3) regular. En contraste 23,7% (9) de los profesionales de enfermería fueron evaluados en el desempeño regular y 15,8% (6) deficiente. No encontrándose desempeño excelente.

**Tabla 05. Nivel de desempeño laboral en la dimensión responsabilidad del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

Nivel de desempeño laboral en la dimensión responsabilidad	Frecuencia	%
Excelente	4	10,5
Muy bueno	3	7,9
Bueno	17	44,7
Regular	7	18,4
Deficiente	7	18,4
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala Evaluación del Desempeño del Talento Humano del Servicio de Enfermería (Anexo 02).

**Figura 06. Porcentajes del nivel de desempeño laboral en la dimensión responsabilidad del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



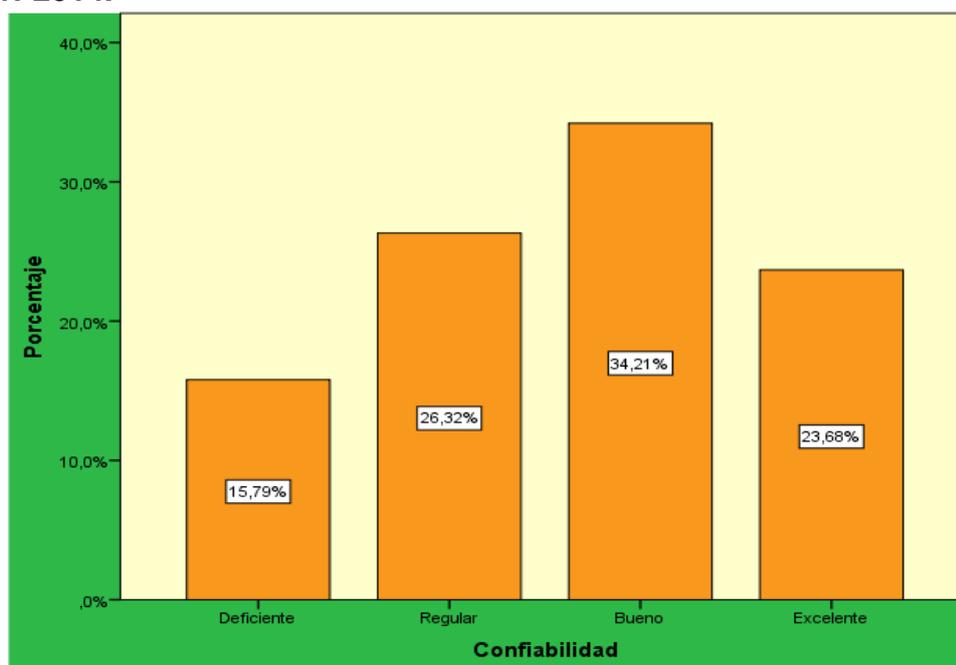
En relación a la evaluación del nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en estudio, en la dimensión responsabilidad; resultó que 44,7% (17) lograron la categoría de bueno, 7,9% (3) el nivel muy bueno y 10,5% (4) la categoría excelente. Por otro lado, 18,4% (7) de los profesionales de enfermería, evidenciaron desempeño regular y deficiente.

**Tabla 06. Nivel de desempeño laboral en la dimensión confiabilidad del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

Nivel de desempeño laboral en la dimensión confiabilidad	Frecuencia	%
Excelente	9	23,7
Muy bueno	0	--
Bueno	13	34,2
Regular	10	26,3
Deficiente	6	15,8
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala Evaluación del Desempeño del Talento Humano del Servicio de Enfermería (Anexo 02).

**Figura 07. Porcentajes del nivel de desempeño laboral en la dimensión confiabilidad del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



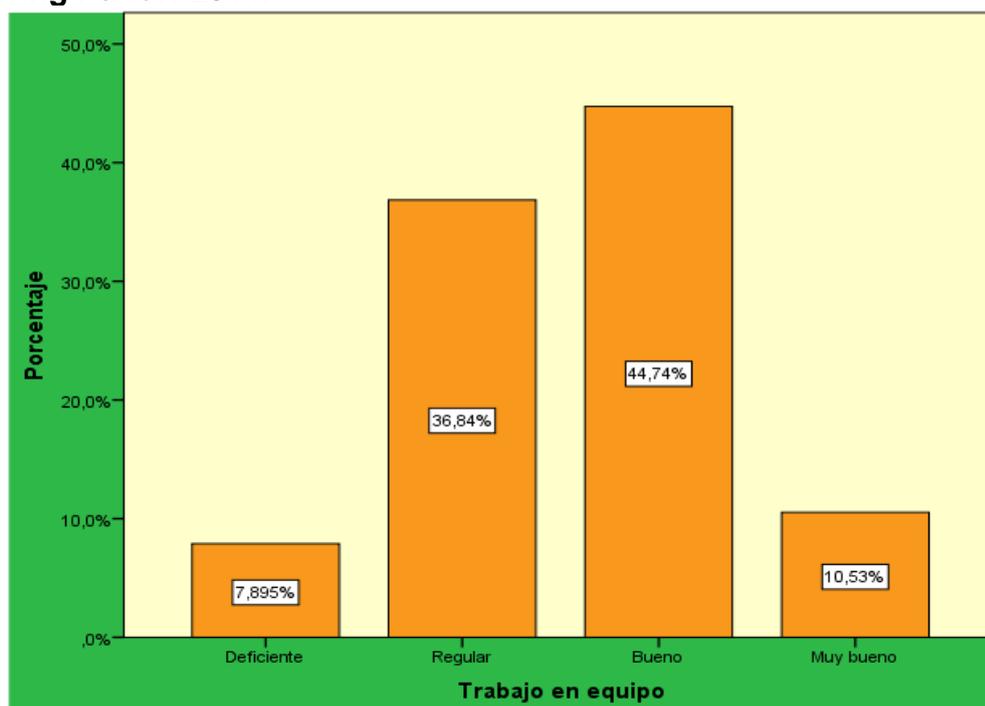
Concerniente a la evaluación del nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en estudio, en la dimensión confiabilidad, 34,2% (13) fueron evaluados en la categoría de bueno, 23,7% (9) en el nivel excelente. Por el contrario, 26,3% (10) de los profesionales de enfermería observaron un desempeño regular y 15,8% (6) deficiente.

**Tabla 07. Nivel de desempeño laboral en la dimensión trabajo en equipo del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

Nivel de desempeño laboral en la dimensión trabajo en equipo	Frecuencia	%
Excelente	0	--
Muy bueno	4	7,9
Bueno	17	44,7
Regular	14	36,8
Deficiente	3	7,9
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala Evaluación del Desempeño del Talento Humano del Servicio de Enfermería (Anexo 02).

**Figura 08. Porcentajes del nivel de desempeño laboral en la dimensión trabajo en equipo del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



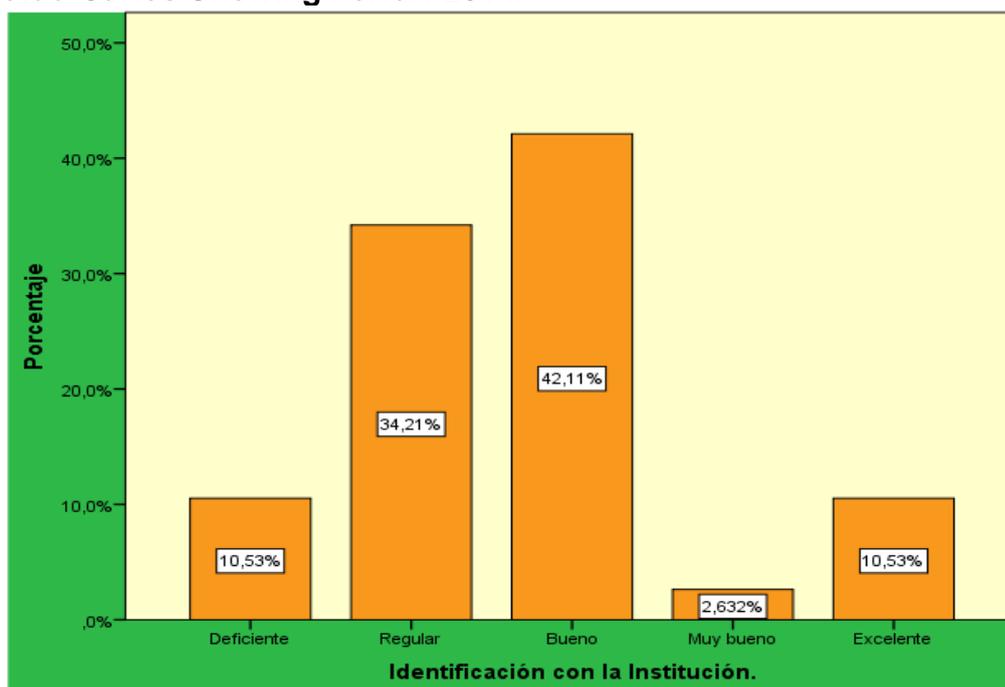
En cuanto a la evaluación del nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería estudio, en la dimensión trabajo en equipo, 44,7% (17) tuvieron un desempeño bueno y 10,5% (4) muy bueno. En contraste, el 36,8% (14) de los profesionales de enfermería fueron evaluados en el desempeño regular y 7,9% (3) deficiente. No encontrándose desempeño excelente.

**Tabla 08. Nivel de desempeño laboral en la dimensión identificación con la Institución del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

Nivel de desempeño laboral en la dimensión identificación con la institución.	Frecuencia	%
Excelente	4	10,5
Muy bueno	1	2,6
Bueno	16	42,1
Regular	13	34,2
Deficiente	4	10,5
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala Evaluación del Desempeño del Talento Humano del Servicio de Enfermería (Anexo 02).

**Figura 09. Porcentajes del nivel de desempeño laboral en la dimensión identificación con la Institución del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



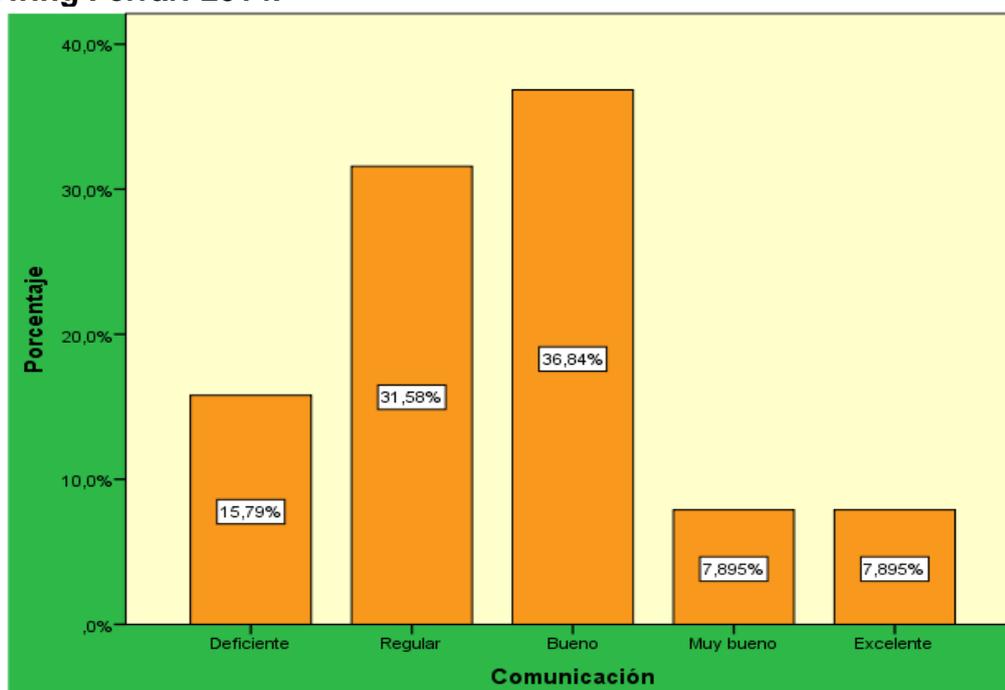
Con respecto a la evaluación del nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en estudio, en la dimensión identificación con la institución, 42,1% (16) fueron evaluados en el desempeño bueno; 2,6% (1) muy bueno; y 10,5% (4) fueron considerados en la categoría de excelente. Por otro lado, 34,2% (13) fueron considerados en el desempeño regular y el 10,5% (4) deficiente.

**Tabla 09. Nivel de desempeño laboral en la dimensión comunicación del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

Nivel de desempeño laboral en la dimensión comunicación	Frecuencia	%
Excelente	3	7,9
Muy bueno	3	7,9
Bueno	14	36,8
Regular	12	31,6
Deficiente	6	15,8
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala Evaluación del Desempeño del Talento Humano del Servicio de Enfermería (Anexo 02).

**Figura 10. Porcentajes del nivel de desempeño laboral en la dimensión comunicación del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



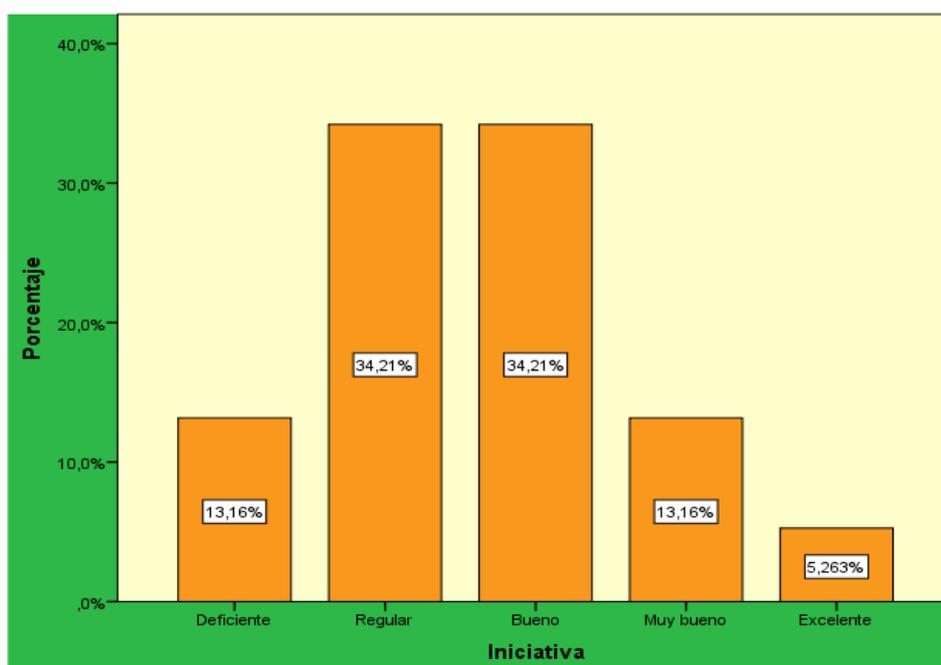
En relación a la evaluación del nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en estudio, en la dimensión comunicación, 36,8% (14) tuvieron desempeño bueno, 7,9% (3) muy bueno y excelente. Por otro lado, 31,6% (12) de los profesionales se encontraron con desempeño regular y deficiente.

**Tabla 10. Nivel de desempeño laboral en la dimensión iniciativa del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

Nivel de desempeño laboral en la dimensión iniciativa	Frecuencia	%
Excelente	2	5,3
Muy bueno	5	13,2
Bueno	13	34,2
Regular	13	34,2
Deficiente	5	13,2
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala Evaluación del Desempeño del Talento Humano del Servicio de Enfermería (Anexo 02).

**Figura 11. Porcentajes del nivel de desempeño laboral en la dimensión iniciativa del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



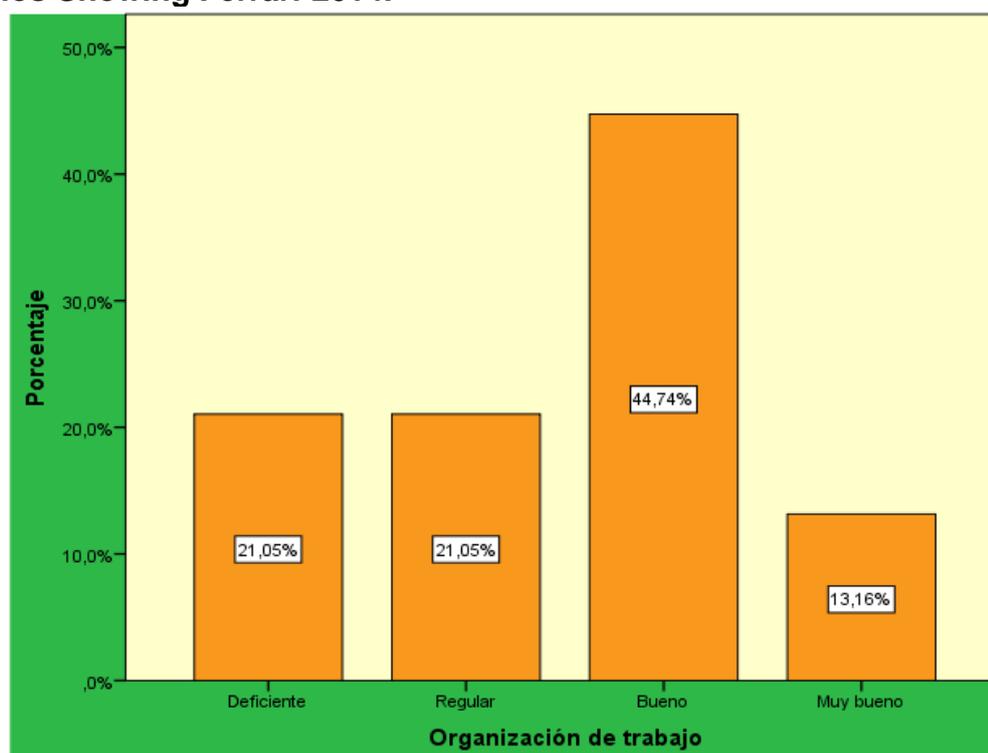
En cuanto a la evaluación del nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en estudio, en la dimensión iniciativa, 34,2% (13) tuvieron desempeño bueno y regular cada uno, 13,2% (5) muy bueno y 5,3% (2) excelente. En cambio, 13,2% (5) de los profesionales de enfermería se hallaban con desempeño deficiente.

**Tabla 11. Nivel de desempeño laboral en la dimensión organización de trabajo del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

Nivel de desempeño laboral en la dimensión organización de trabajo	Frecuencia	%
Excelente	0	--
Muy bueno	5	13,2
Bueno	17	44,7
Regular	8	21,1
Deficiente	8	21,1
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala Evaluación del Desempeño del Talento Humano del Servicio de Enfermería (Anexo 02).

**Figura 12. Porcentajes del nivel de desempeño laboral en la dimensión organización del trabajo del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



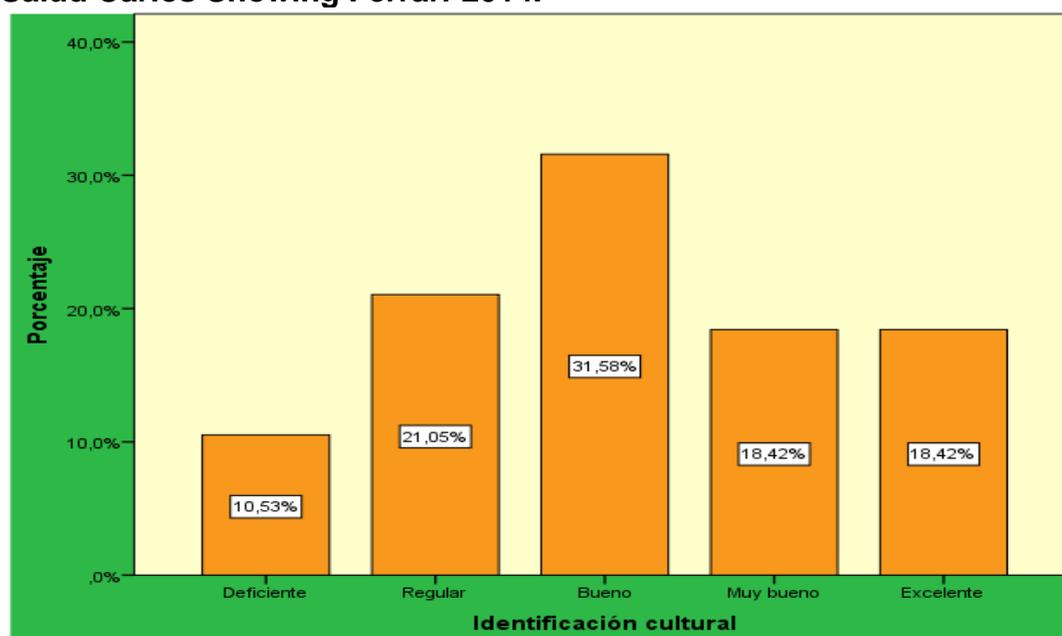
Respecto a la evaluación del nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en estudio, en la dimensión organización del trabajo; 44,7% (17) fueron evaluados en la categoría de bueno y 13,2% (5) en el nivel muy bueno. En contraste, el 21,1% (8) en nivel regular y deficiente. No encontrándose desempeño excelente.

**Tabla 12. Nivel de desempeño laboral en la dimensión identificación cultural del trabajo del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

Nivel de desempeño laboral en la dimensión identificación cultural	Frecuencia	%
Excelente	7	18,4
Muy bueno	7	18,4
Bueno	12	31,6
Regular	8	21,1
Deficiente	4	10,5
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala Evaluación del Desempeño del Talento Humano del Servicio de Enfermería (Anexo 02).

**Figura 13. Porcentajes del nivel de desempeño laboral en la dimensión identificación cultural del trabajo del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



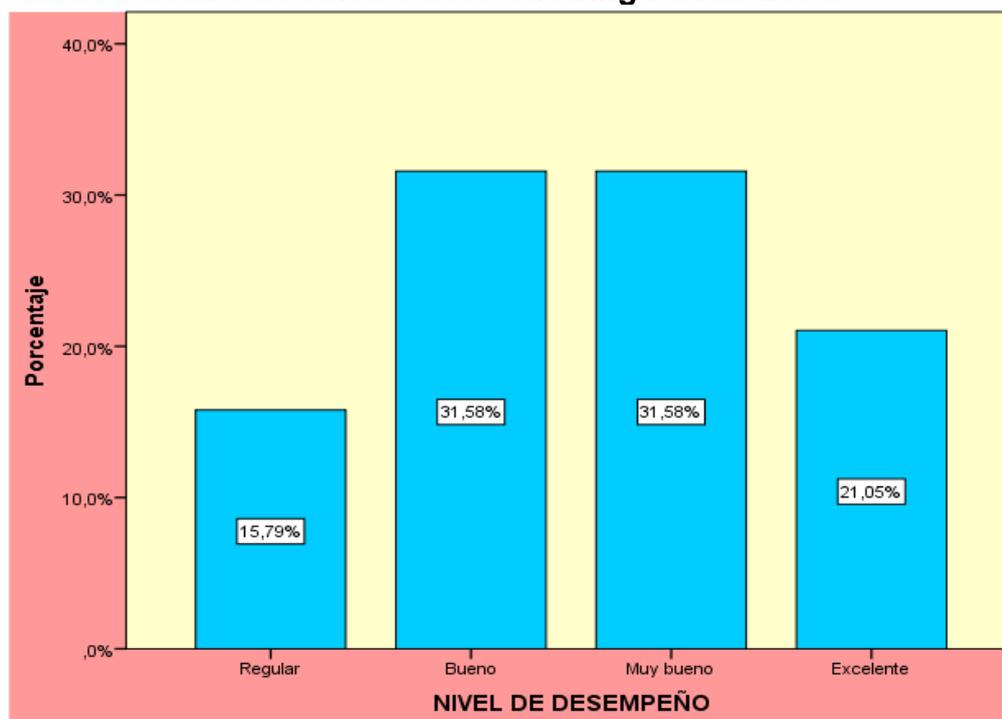
En cuanto a la evaluación del nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en estudio, en la dimensión identificación cultural; 31,6% (12) de los profesionales de enfermería fueron evaluados en el nivel bueno y 18,4% (7) en la categoría de muy bueno y excelente cada uno y 21,1% (8) se encontraban con desempeño regular. Por otro lado, el 10,5% (4) se encontraban con desempeño deficiente.

**Tabla 13. Nivel de desempeño laboral del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

Nivel de desempeño laboral	Frecuencia	%
Excelente	8	21,1
Muy bueno	12	31,6
Bueno	12	31,6
Regular	6	15,8
Deficiente	0	--
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala Evaluación del Desempeño del Talento Humano del Servicio de Enfermería (Anexo 02).

**Figura 14. Porcentajes del nivel de desempeño laboral del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



En relación al nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en estudio, se observó que 31,6% (12) se hallaban en la categoría de muy bueno y bueno y 21,1% (8) en el excelente. En contraste, el 15,8% (6) de los profesionales de enfermería fueron evaluados en el desempeño regular.

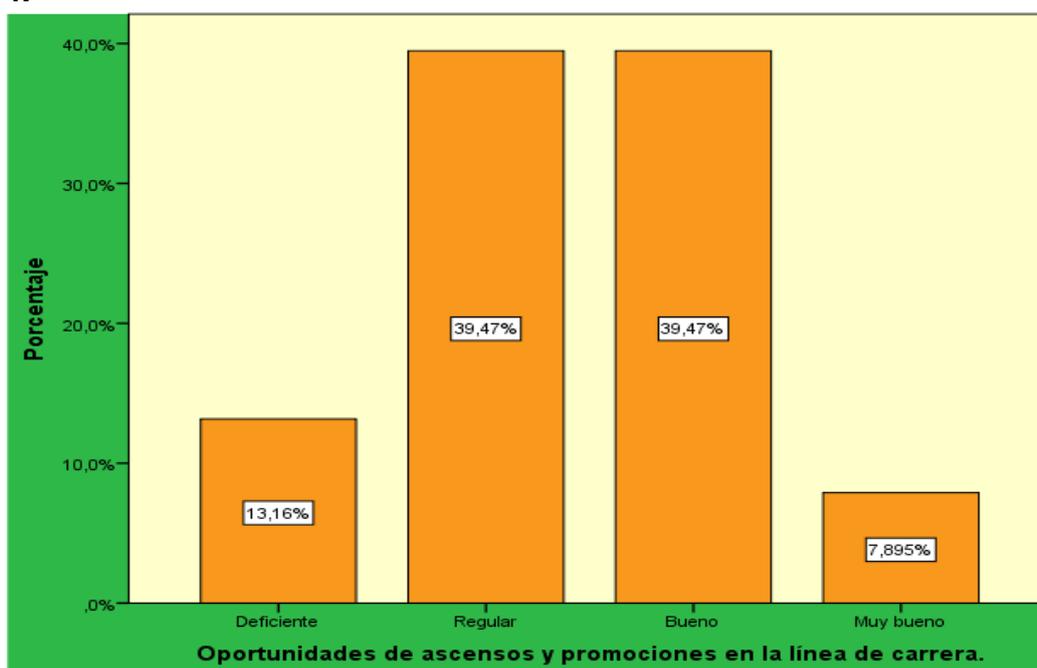
## CARACTERIZACIÓN DEL DESARROLLO LABORAL:

**Tabla 14. Nivel de eficiencia en la dimensión oportunidades de ascensos y promociones en la línea de carrera de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

Nivel de eficiencia en la dimensión oportunidades de ascensos y promociones en la línea de carrera	Frecuencia	%
Muy bueno	3	7,9
Bueno	15	39,5
Regular	15	39,5
Deficiente	5	13,2
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala Evaluación del Desempeño del Talento Humano del Servicio de Enfermería (Anexo 02).

**Figura 15. Porcentajes del nivel de eficiencia en la dimensión oportunidades de ascensos y promociones en la línea de carrera de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



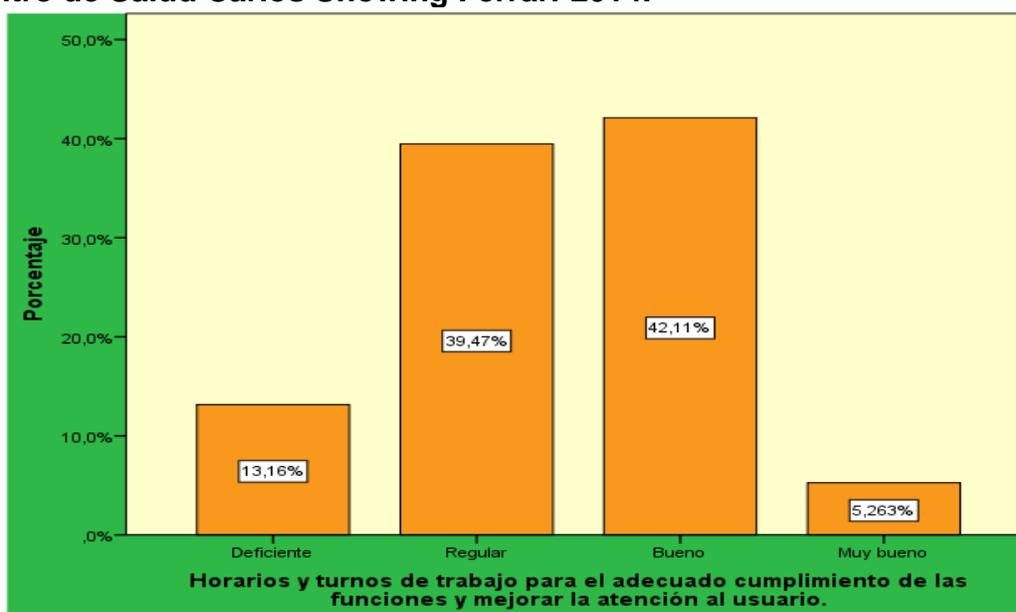
En cuanto a la evaluación del nivel de eficiencia del profesional de enfermería en estudio, en la dimensión oportunidades de ascensos y promociones en la línea de carrera, 39,5% (15) tuvieron eficiencia bueno y regular cada uno y 7,9% (3) muy bueno. En cambio, 13,2% (5) de los profesionales de enfermería se hallaban con eficiencia laboral deficiente.

**Tabla 15. Nivel de eficiencia en la dimensión Horarios y turnos de trabajo para el adecuado cumplimiento de las funciones y mejorar la atención al usuario de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

Nivel de eficiencia en la dimensión Horarios y turnos de trabajo para el adecuado cumplimiento de las funciones y mejorar la atención al usuario	Frecuencia	%
Muy bueno	2	5,3
Bueno	16	42,1
Regular	15	39,5
Deficiente	5	13,2
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala Evaluación del Desempeño del Talento Humano del Servicio de Enfermería (Anexo 02).

**Figura 16. Porcentajes del nivel de eficiencia en la dimensión horarios y turnos de trabajo para el adecuado cumplimiento de las funciones y mejorar la atención al usuario de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



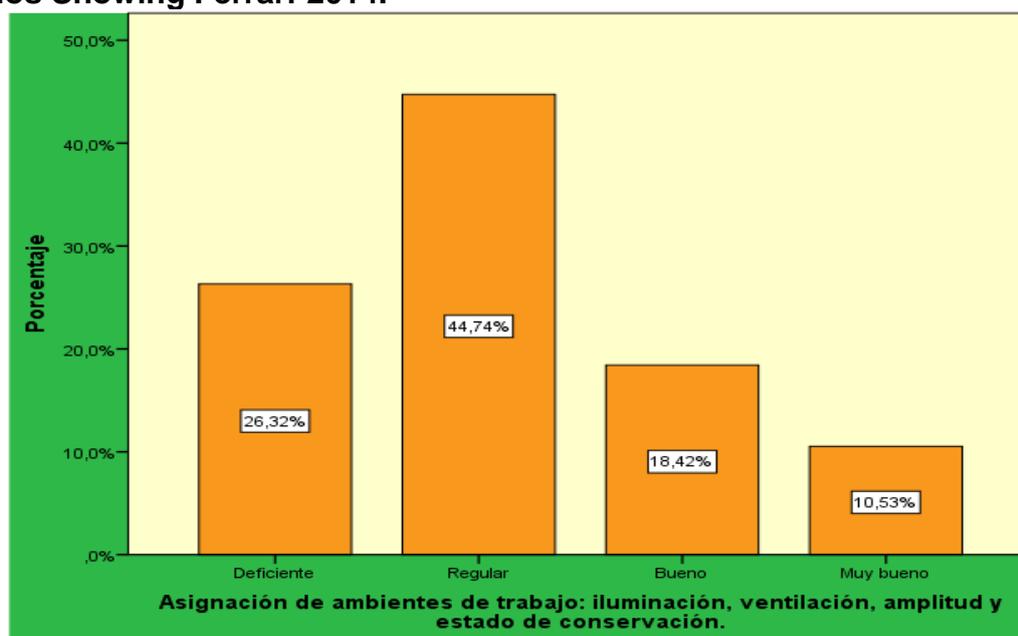
En cuanto a la evaluación del nivel de eficiencia del profesional de enfermería en estudio, en la dimensión horarios y turnos de trabajo para el adecuado cumplimiento de las funciones y mejorar la atención al usuario, 42,1% (16) tuvieron eficiencia bueno, 39,5% (15) regular y 5,3% (2) muy bueno. En cambio, 13,2% (5) de los profesionales de enfermería se hallaban con eficiencia laboral deficiente.

**Tabla 16. Nivel de eficiencia en la dimensión asignación de ambientes de trabajo: iluminación, ventilación, amplitud y estado de conservación de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

<b>Nivel de eficiencia en la dimensión asignación de ambientes de trabajo: iluminación, ventilación, amplitud y estado de conservación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Muy bueno	4	10,5
Bueno	7	18,4
Regular	17	44,7
Deficiente	10	26,3
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala Evaluación del Desempeño del Talento Humano del Servicio de Enfermería (Anexo 02).

**Figura 17. Porcentajes del nivel de eficiencia en la dimensión asignación de ambientes de trabajo: iluminación, ventilación, amplitud y estado de conservación de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



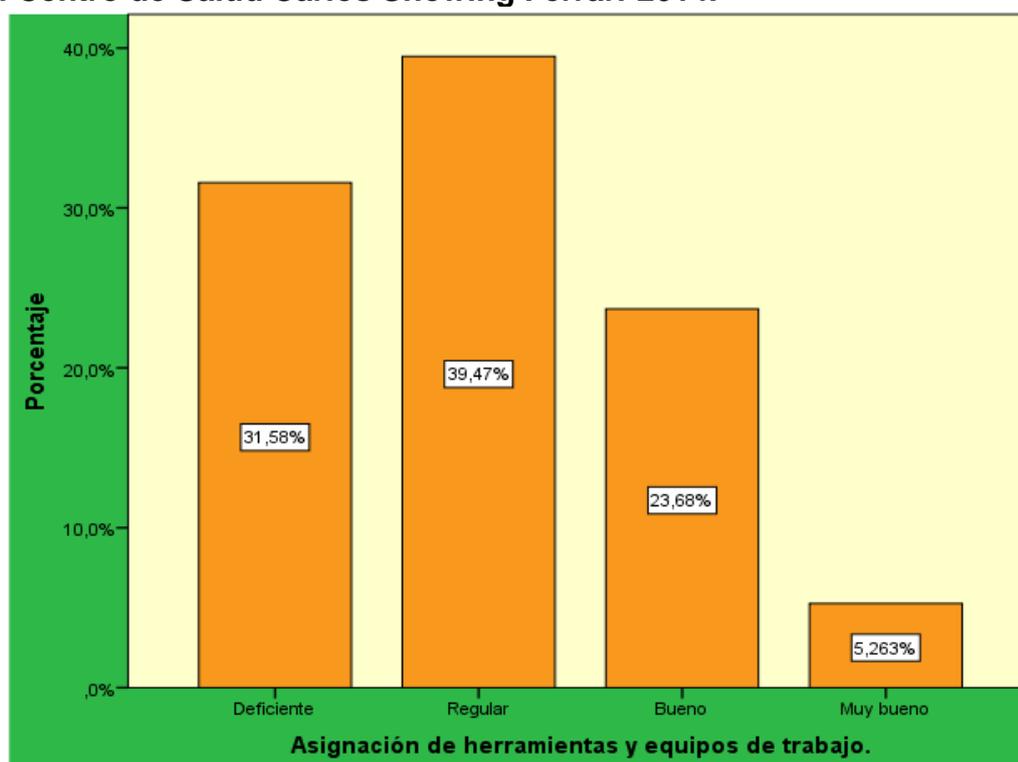
En cuanto a la evaluación del nivel de eficiencia del profesional de enfermería en estudio, en la dimensión asignación de ambientes de trabajo: iluminación, ventilación, amplitud y estado de conservación, 44,7% (17) tuvieron eficiencia regular, 18,4% (7) bueno y 10,5% (4) muy bueno. En cambio, 26,3% (10) de los profesionales de enfermería se hallaban con eficiencia laboral deficiente.

**Tabla 17. Nivel de eficiencia en la dimensión asignación de herramientas y equipos de trabajo de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

Nivel de eficiencia en la dimensión asignación de herramientas y equipos de trabajo	Frecuencia	%
Muy bueno	2	5,3
Bueno	9	23,7
Regular	15	39,5
Deficiente	12	31,6
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala Evaluación del Desempeño del Talento Humano del Servicio de Enfermería (Anexo 02).

**Figura 18. Porcentajes del nivel de eficiencia en la dimensión asignación de herramientas y equipos de trabajo de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



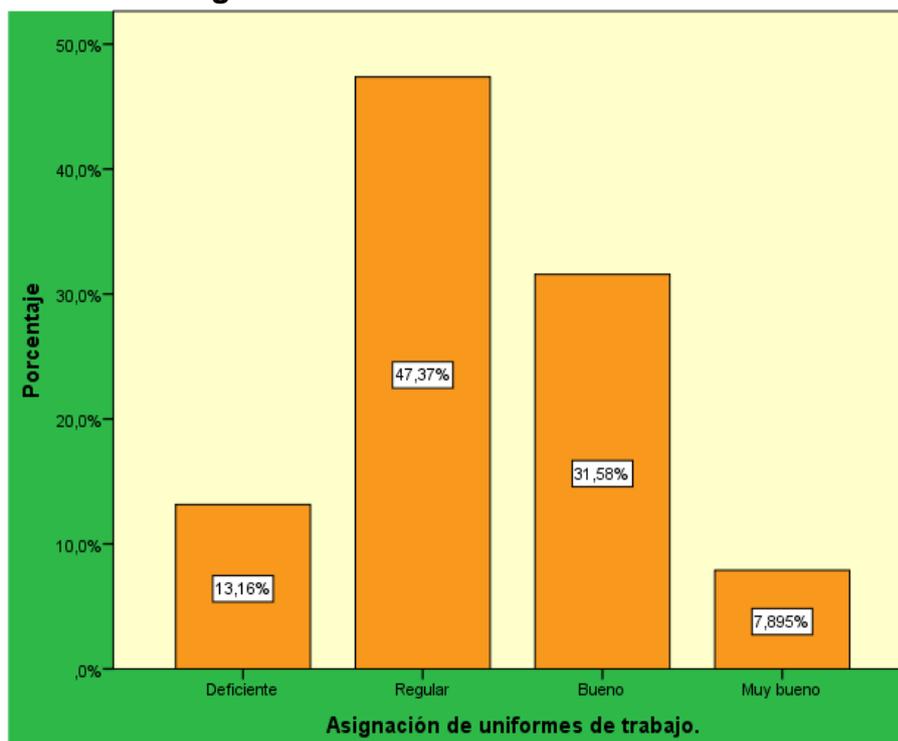
En cuanto a la evaluación del nivel de eficiencia del profesional de enfermería en estudio, en la dimensión asignación de herramientas y equipos de trabajo, 39,5% (15) tuvieron eficiencia regular, 23,7% (9) bueno y 5,3% (2) muy bueno. En cambio, 31,6% (12) de los profesionales de enfermería se hallaban con eficiencia laboral deficiente.

**Tabla 18. Nivel de eficiencia en la dimensión asignación de uniformes de trabajo de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

Nivel de eficiencia en la dimensión asignación de uniformes de trabajo	Frecuencia	%
Muy bueno	5	13,2
Bueno	18	47,4
Regular	12	31,6
Deficiente	3	7,9
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala Evaluación del Desempeño del Talento Humano del Servicio de Enfermería (Anexo 02).

**Figura 19. Porcentajes del nivel de eficiencia en la dimensión asignación de uniformes de trabajo de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



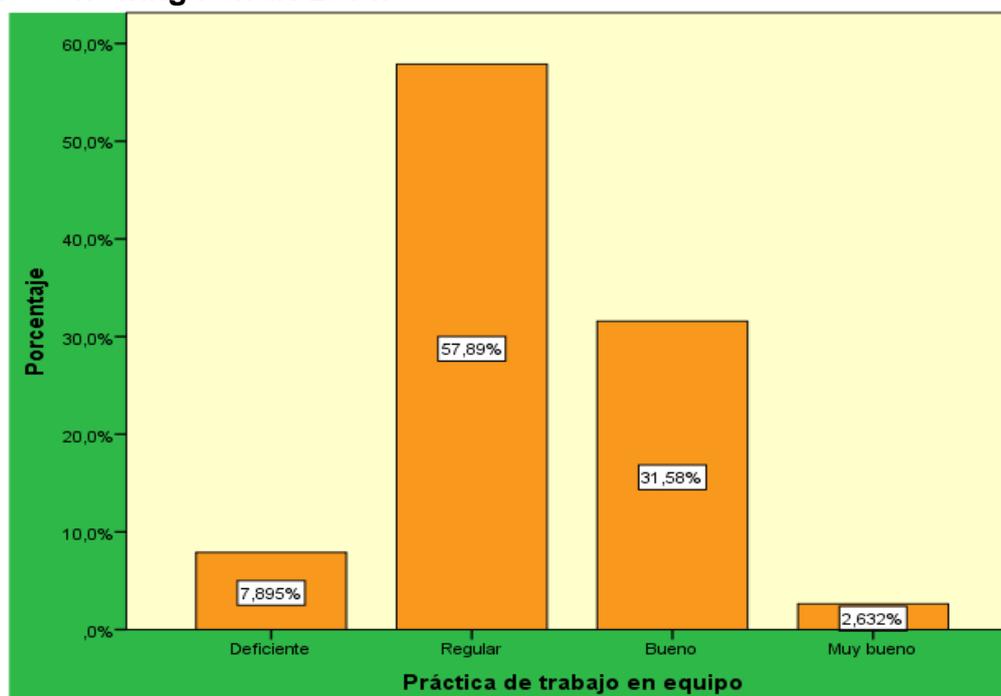
En cuanto a la evaluación del nivel de eficiencia del profesional de enfermería en estudio, en la dimensión asignación de uniformes de trabajo, 47,4% (18) tuvieron eficiencia regular, 31,6% (12) bueno y 7,9% (3) muy bueno. En cambio, 13,2% (5) de los profesionales de enfermería se hallaban con eficiencia laboral deficiente.

**Tabla 19. Nivel de eficiencia en la dimensión práctica de trabajo en equipo de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

Nivel de eficiencia en la dimensión practica de trabajo en equipo	Frecuencia	%
Muy bueno	1	2,6
Bueno	12	31,6
Regular	22	57,9
Deficiente	3	7,9
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala Evaluación del Desempeño del Talento Humano del Servicio de Enfermería (Anexo 02).

**Figura 20. Porcentajes del nivel de eficiencia en la dimensión práctica de trabajo en equipo de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



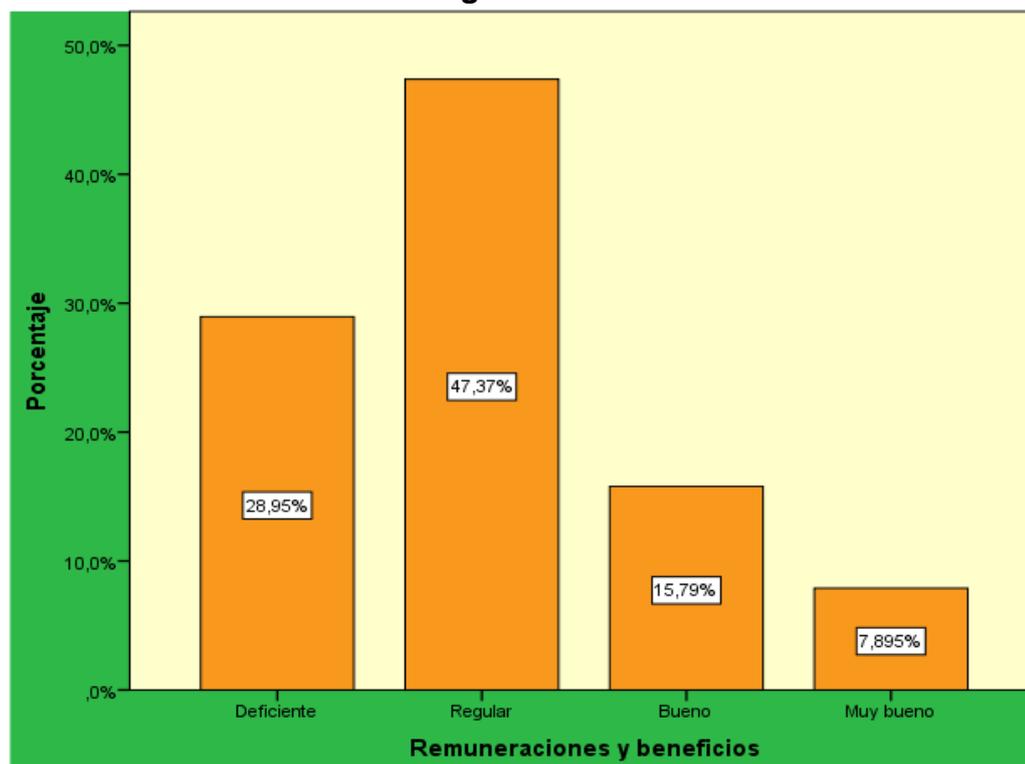
En cuanto a la evaluación del nivel de eficiencia del profesional de enfermería en estudio, en la dimensión práctica de trabajo en equipo, 57,9% (22) tuvieron eficiencia regular, 31,6% (12) bueno y 2,6% (1) muy bueno. En cambio, 7,9% (3) de los profesionales de enfermería se hallaban con eficiencia laboral deficiente.

**Tabla 20. Nivel de eficiencia en la dimensión remuneraciones y beneficios de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

Nivel de eficiencia en la dimensión remuneraciones y beneficios	Frecuencia	%
Muy bueno	3	7,9
Bueno	6	15,8
Regular	18	47,4
Deficiente	11	28,9
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala Evaluación del Desempeño del Talento Humano del Servicio de Enfermería (Anexo 02).

**Figura 21. Porcentajes del nivel de eficiencia en la dimensión remuneraciones y beneficios de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



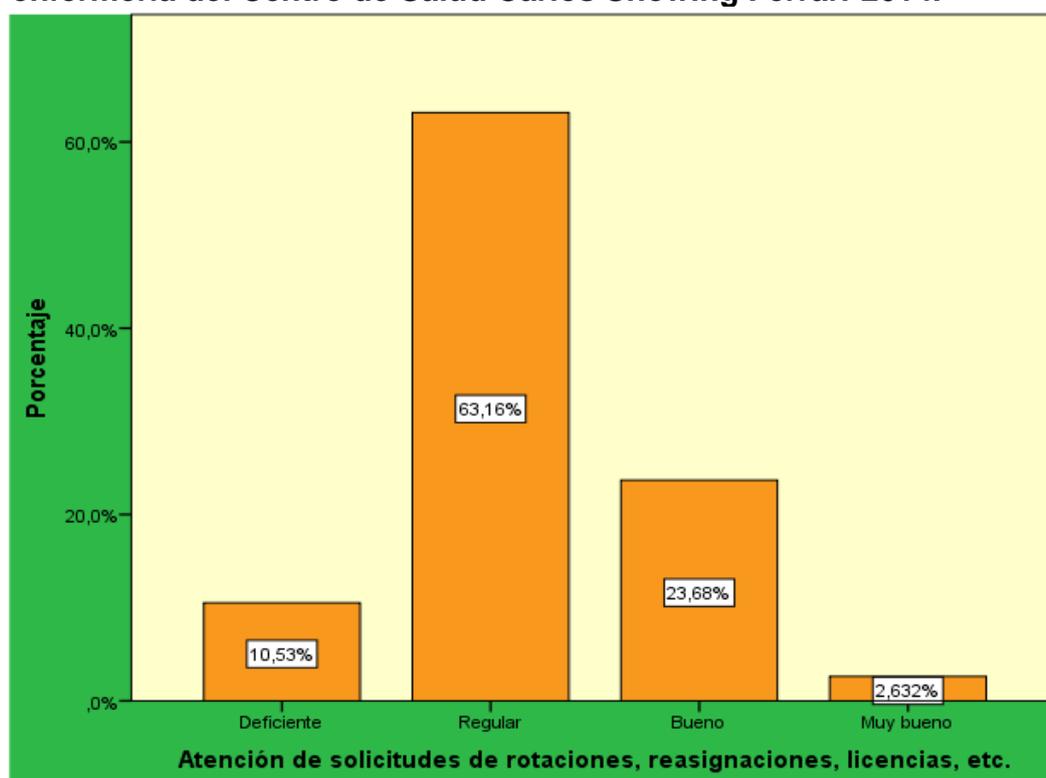
En cuanto a la evaluación del nivel de eficiencia del profesional de enfermería en estudio, en la dimensión remuneraciones y beneficios, 47,4% (18) tuvieron eficiencia regular, 15,8% (6) bueno y 7,9% (3) muy bueno. En cambio, 28,9% (11) de los profesionales de enfermería se hallaban con eficiencia laboral deficiente.

**Tabla 21. Nivel de eficiencia en la dimensión atención de solicitudes de rotaciones, reasignaciones, licencias de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

Nivel de eficiencia en la dimensión atención de solicitudes de rotaciones, reasignaciones, licencias	Frecuencia	%
Muy bueno	1	2,6
Bueno	9	23,7
Regular	24	63,2
Deficiente	4	10,5
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala Evaluación del Desempeño del Talento Humano del Servicio de Enfermería (Anexo 02).

**Figura 22. Porcentajes del nivel de eficiencia en la dimensión atención de solicitudes de rotaciones, reasignaciones, licencias de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



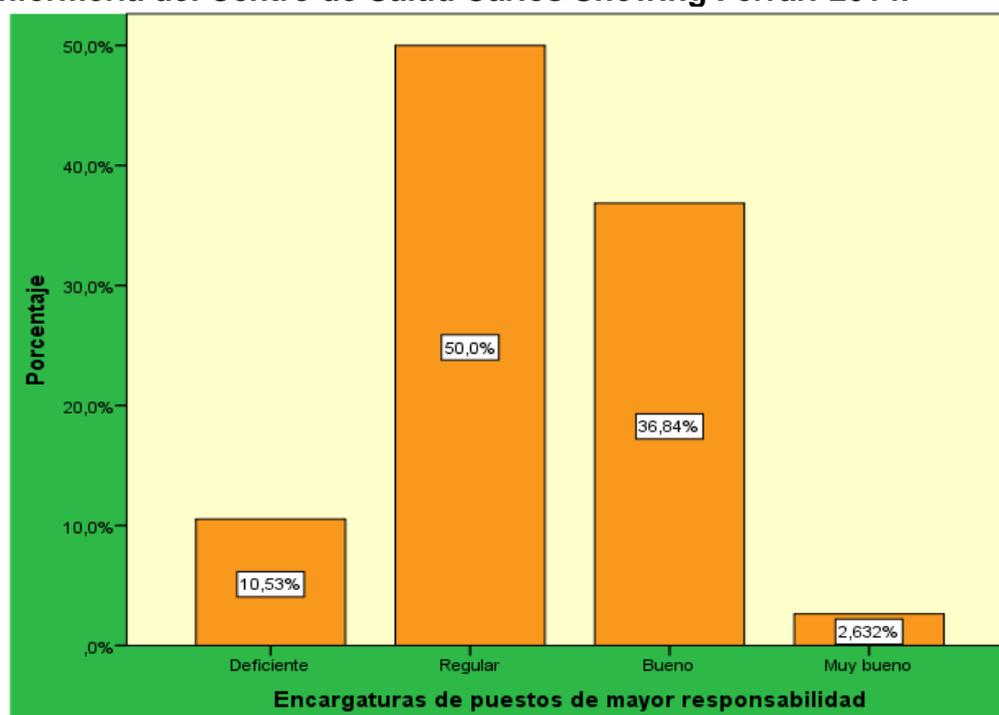
En cuanto a la evaluación del nivel de eficiencia del profesional de enfermería en estudio, en la dimensión atención de solicitudes de rotaciones, reasignaciones, licencias; se observa que el 63,2% (24) tuvieron eficiencia regular, 23,7% (9) bueno y 2,6% (1) muy bueno. En cambio, 10,5% (4) de los profesionales de enfermería se hallaban con eficiencia laboral deficiente.

**Tabla 22. Nivel de eficiencia en la dimensión encargaturas de puestos de mayor responsabilidad de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

Nivel de eficiencia en la dimensión encargaturas de puestos de mayor responsabilidad	Frecuencia	%
Muy bueno	1	2,6
Bueno	14	36,8
Regular	19	50,0
Deficiente	4	10,5
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala Evaluación del Desempeño del Talento Humano del Servicio de Enfermería (Anexo 02).

**Figura 23. Porcentajes del nivel de eficiencia en la dimensión encargaturas de puestos de mayor responsabilidad de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



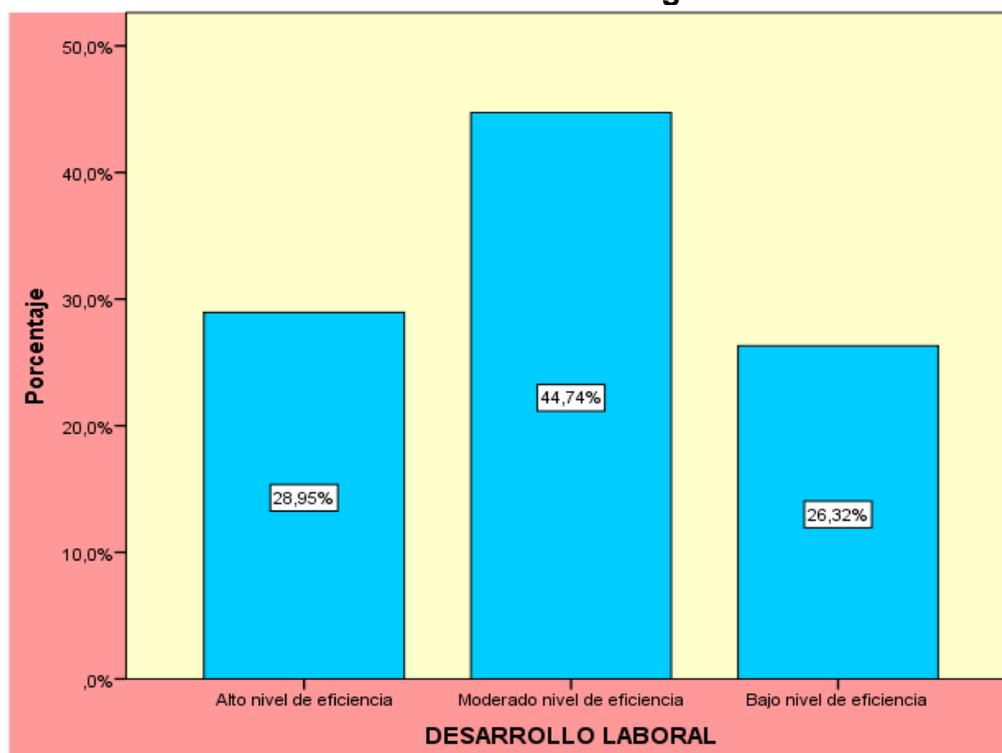
En cuanto a la evaluación del nivel de eficiencia del profesional de enfermería en estudio, en la dimensión encargaturas de puestos de mayor responsabilidad, se observó que la mitad 50,0% (19) tuvieron eficiencia regular, 36,8% (14) bueno y 2,6% (1) muy bueno. En cambio, 10,5% (4) de los profesionales de enfermería se hallaban con eficiencia laboral deficiente.

**Tabla 23. Nivel de eficiencia de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

Nivel de eficiencia del profesional en estudio	Frecuencia	%
Alto nivel de eficiencia	11	28,9
Moderado nivel de eficiencia	17	44,7
Bajo nivel de eficiencia	10	26,3
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Escala de desarrollo laboral del Talento Humano (Anexo 03).

**Figura 24. Porcentajes del nivel de eficiencia de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



En cuanto al nivel de eficiencia de los profesionales de enfermería en estudio, se observó en la mayoría de ellos [44,7% (17)] un nivel moderado, y en 28,9% (11) un alto nivel de eficiencia. En cambio, 26,3% (10) de los profesionales de enfermería mostraron un bajo nivel de eficiencia.

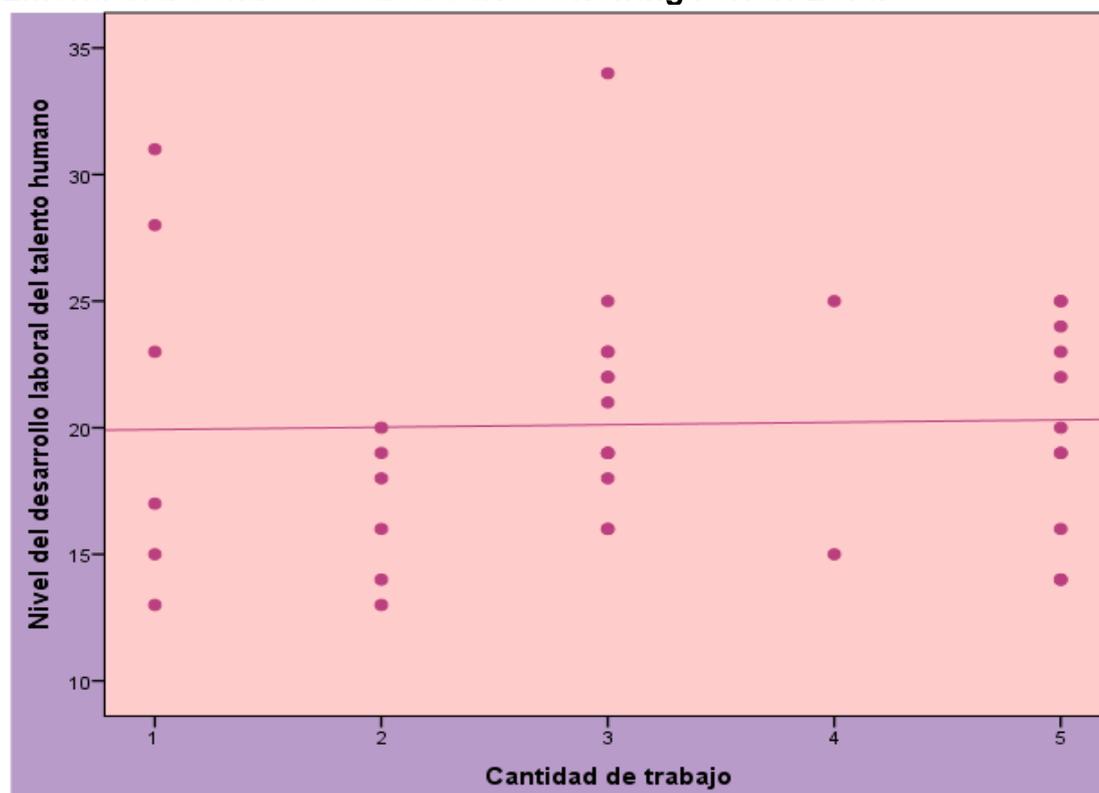
## 4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL DE LOS RESULTADOS

Tabla 24. Correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión cantidad de trabajo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.

VARIABLES	Desarrollo laboral del talento humano	
	Rho de Spearman	Significancia (p)*
Evaluación del desempeño en la dimensión cantidad de trabajo.	-0,036	0,831

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

Figura 25. Dispersión de puntos de la correlación Rho de Spearman entre las variables evaluación del desempeño en la dimensión cantidad de trabajo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.



Respecto a la correlación entre las variables evaluación del desempeño en la dimensión cantidad de trabajo y el desarrollo laboral del talento humano de los profesionales de enfermería en estudio, se halló un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0,036 con un valor  $p \leq 0,831$ , indicando

no significancia estadística; por tanto, estas variables no se relacionan significativamente.

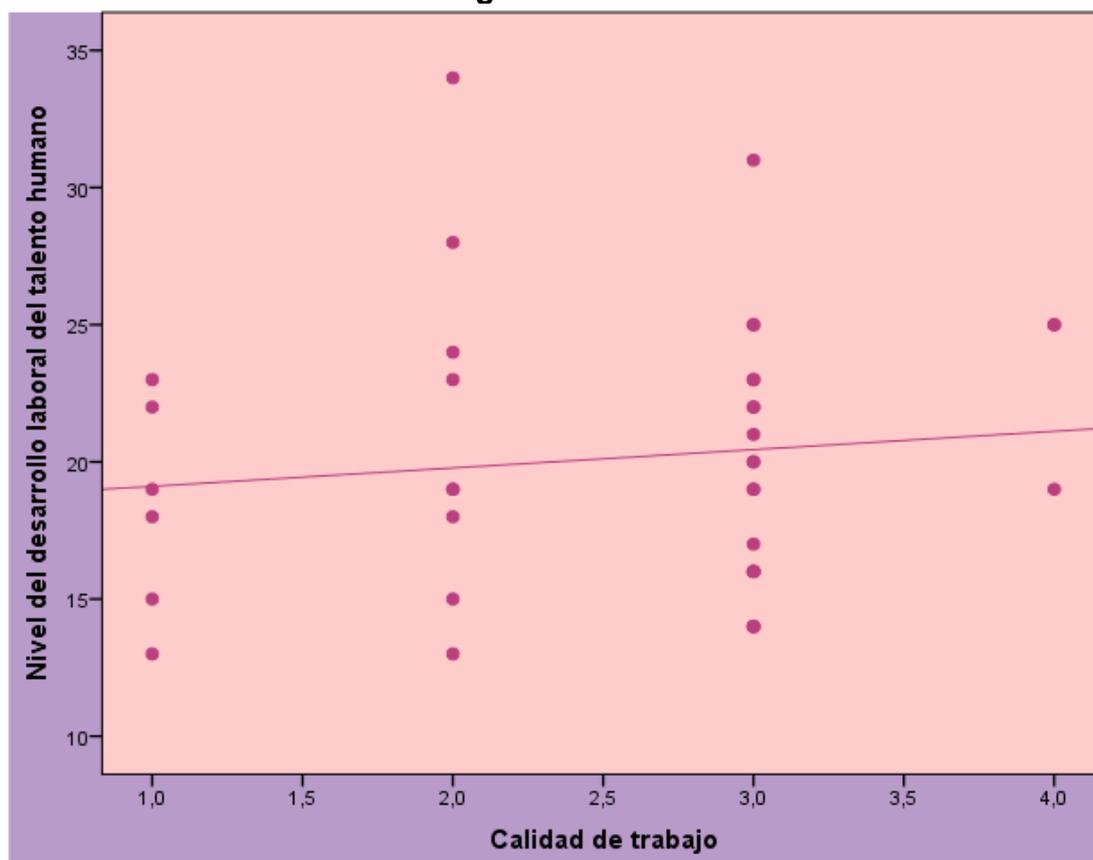
En relación a la dispersión de puntos, no se observa correlación positiva ascendente, por lo que se asume que, mientras la evaluación del desempeño en la dimensión cantidad de trabajo resulta desfavorable, también lo hace el desarrollo laboral del talento humano en el servicio de enfermería en estudio.

**Tabla 25. Correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión calidad de trabajo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

VARIABLES	Desarrollo laboral del talento humano	
	Rho de Spearman	Significancia (p)
Evaluación del desempeño en la dimensión calidad de trabajo	-0,345*	0,034

\*La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

**Figura 26. Dispersión de puntos de la correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión calidad de trabajo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



Concerniente a la correlación entre la evaluación del desempeño en la dimensión calidad de trabajo y el desarrollo laboral del talento humano de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró un coeficiente de

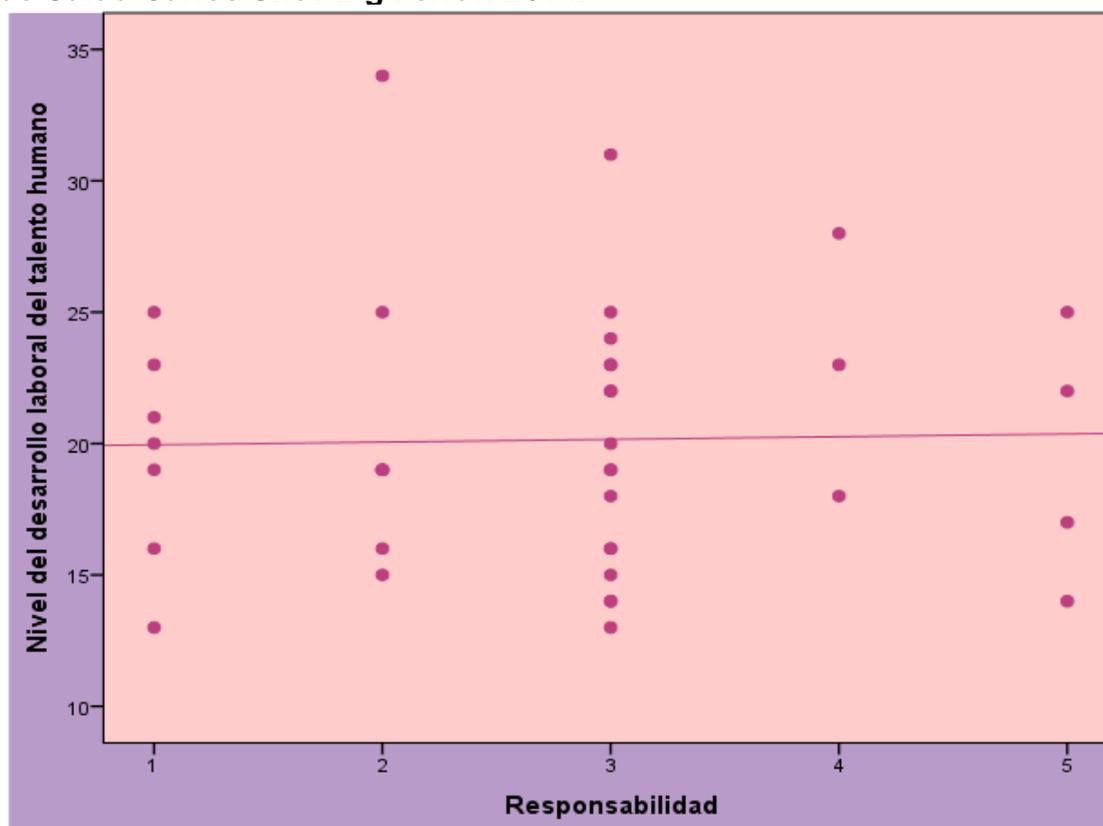
correlación moderada de Rho de Spearman de -0,345 con un valor  $p \leq 0,034$ , indicando significancia estadística; por tanto, estas variables se relacionan significativamente. La dispersión de puntos, evidencia una correlación negativa descendente, donde se asume que mientras la evaluación en la dimensión calidad de trabajo resulta propicia, también, el desarrollo laboral del talento humano en el servicio de enfermería resulta positivo.

**Tabla 26. Correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión responsabilidad y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

VARIABLES	Desarrollo laboral del talento humano	
	Rho de Spearman	Significancia (p)
Evaluación del desempeño en la dimensión responsabilidad	-0,388*	0,016

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

**Figura 27. Dispersión de puntos de la correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión responsabilidad y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



En cuanto a la correlación entre la evaluación del desempeño en la dimensión responsabilidad y el desarrollo laboral del talento humano de los profesionales de enfermería en estudio, se halló un coeficiente de correlación

moderada de Rho de Spearman de -0,388 con un valor  $p \leq 0,016$ , indicando significancia; es decir, estas variables se relacionan significativamente.

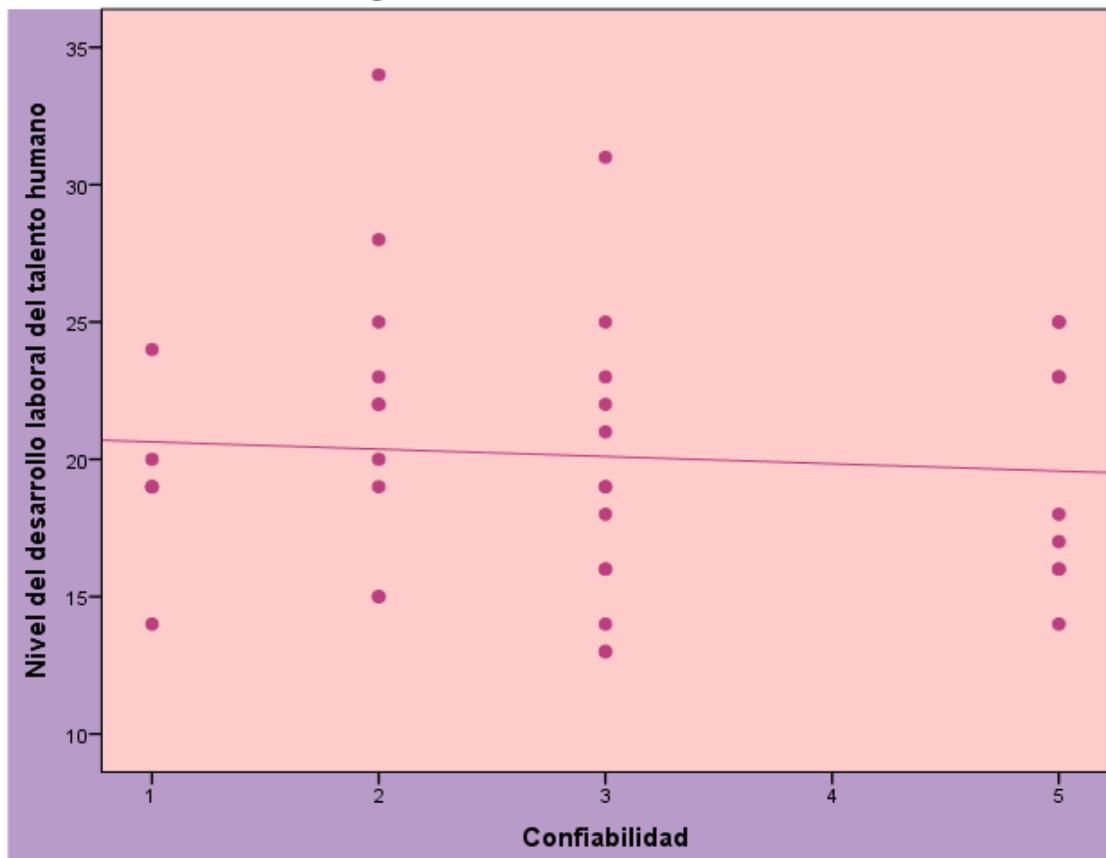
En relación a la dispersión de puntos, se observa una correlación negativa descendente, por lo que se asume que mientras la evaluación en la dimensión responsabilidad resulta conveniente, también, el desarrollo laboral del talento humano del servicio de enfermería resulta positivo.

**Tabla 27. Correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión confiabilidad y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

VARIABLES	Desarrollo laboral del talento humano	
	Rho de Spearman	Significancia (p)
Evaluación del desempeño en la dimensión confiabilidad	-0,072	0,666

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

**Figura 28. Dispersión de puntos de la correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión confiabilidad y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



En referencia a la correlación entre la evaluación del desempeño en la dimensión confiabilidad y el desarrollo laboral del talento humano de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró un coeficiente de

correlación Rho de Spearman de -0,072 con un valor  $p \leq 0,666$ , indicando no significancia estadística al nivel de 0,05; es decir, estas variables no se relacionan significativamente.

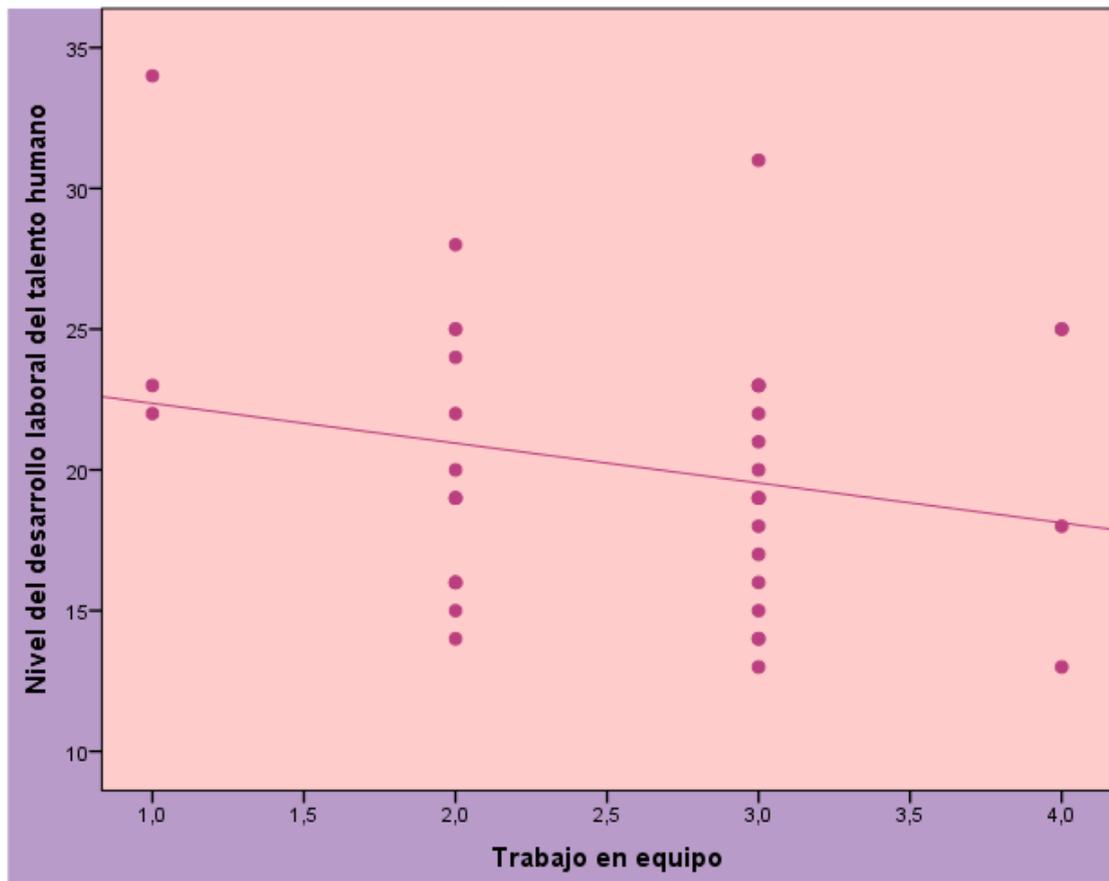
En relación a la dispersión de puntos, se observa una correlación negativa descendente, por lo que se afirma que mientras la evaluación del desempeño en la dimensión confiabilidad no es considerada favorable, también, el comportamiento del desarrollo laboral del talento humano en el servicio de enfermería en estudio no se torna propicio.

**Tabla 28. Correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión trabajo en equipo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

VARIABLES	Desarrollo laboral del talento humano	
	Rho de Spearman	Significancia (p)
Evaluación del desempeño en la dimensión trabajo en equipo	0,425**	0,008

\*La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Figura 29. Dispersión de puntos de la correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión trabajo en equipo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



Asimismo, en cuanto a la correlación entre la evaluación del desempeño en la dimensión trabajo en equipo y el desarrollo laboral del talento humano de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró un coeficiente de correlación moderada de Rho de Spearman de 0,425 con un valor  $p \leq 0,008$ ,

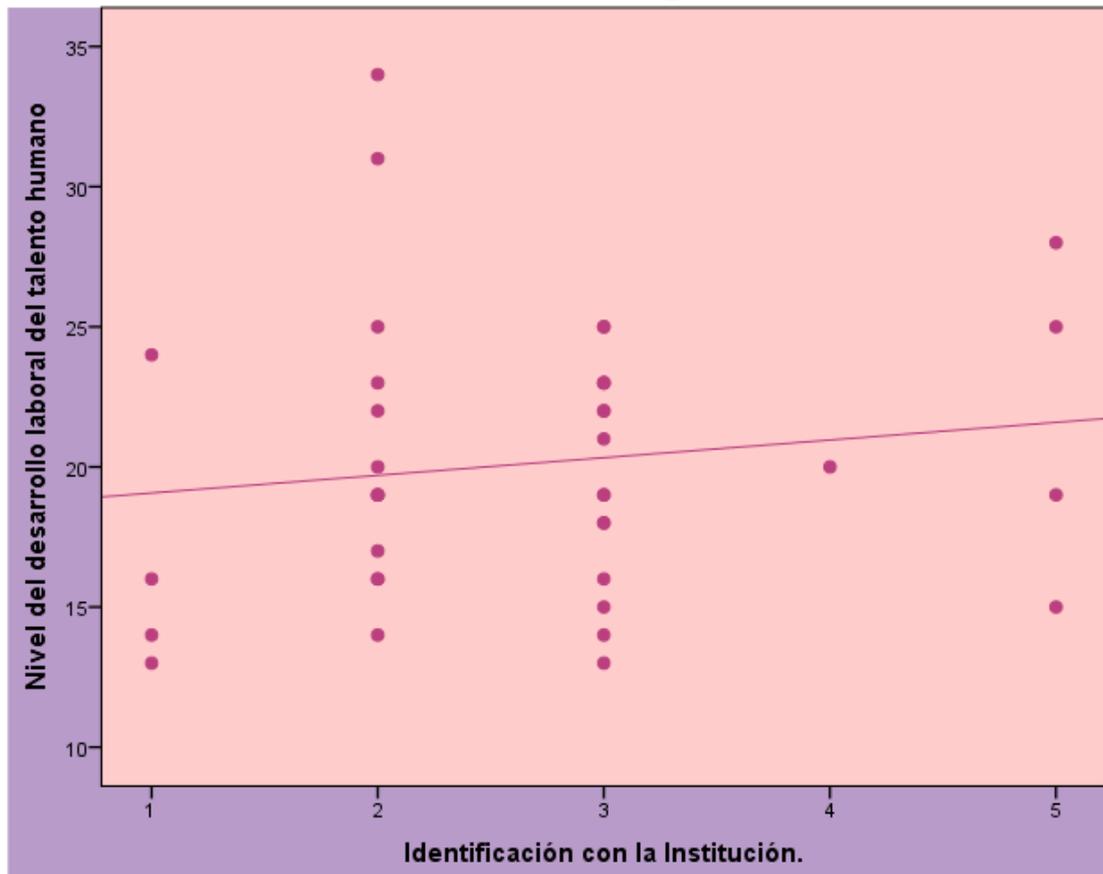
indicando significancia estadística; por tanto, estas variables se relacionan significativamente al nivel de 0,01.

En relación a la dispersión de puntos, se observa una correlación positiva descendente, donde, se asume que mientras la evaluación del desempeño en la dimensión trabajo en equipo no resulta favorable, también, el desarrollo laboral del talento humano en el servicio de enfermería no resulta más firme.

**Tabla 29. Correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión identificación con la Institución y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

VARIABLES	Desarrollo laboral del talento humano	
	Rho de Spearman	Significancia (p)
Evaluación del desempeño en la dimensión identificación con la Institución	-0,020	0,904

**Figura 30. Dispersión de puntos de la correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión identificación con la Institución y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



Respecto a la correlación entre la evaluación del desempeño en la dimensión identificación con la Institución y el desarrollo laboral del talento humano del profesional de enfermería en estudio, se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0,020 con un valor  $p \leq 0,904$ , indicando

no significancia estadística; es decir, estas variables no se relacionan significativamente.

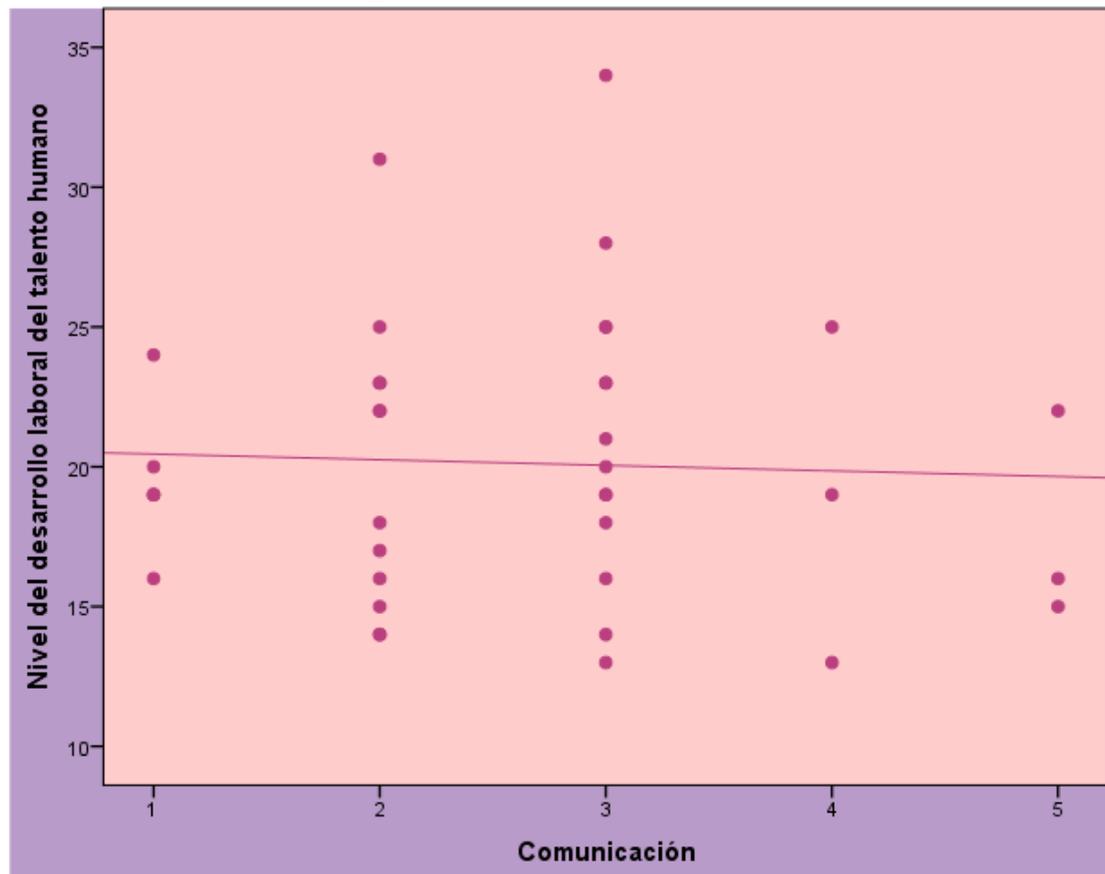
En relación a la dispersión de puntos, se observa una correlación negativa descendente, donde podemos asumir que mientras la identificación con la Institución resulta de buen nivel también lo es el desarrollo laboral del talento humano en el servicio de enfermería en estudio.

**Tabla 30. Correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión comunicación y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

VARIABLES	Desarrollo laboral del talento humano	
	Rho de Spearman	Significancia (p)
La evaluación del desempeño en la dimensión comunicación	-0,106	0,527

\*La correlación no es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Figura 31. Dispersión de puntos de la correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión comunicación y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



En cuanto a la correlación entre la evaluación del desempeño en la dimensión comunicación y el desarrollo laboral de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró un coeficiente de correlación de Rho de

Spearman de -0,106 con un valor  $p \leq 0,527$ , siendo no significativo; lo que indica que estas variables no se relacionan significativamente.

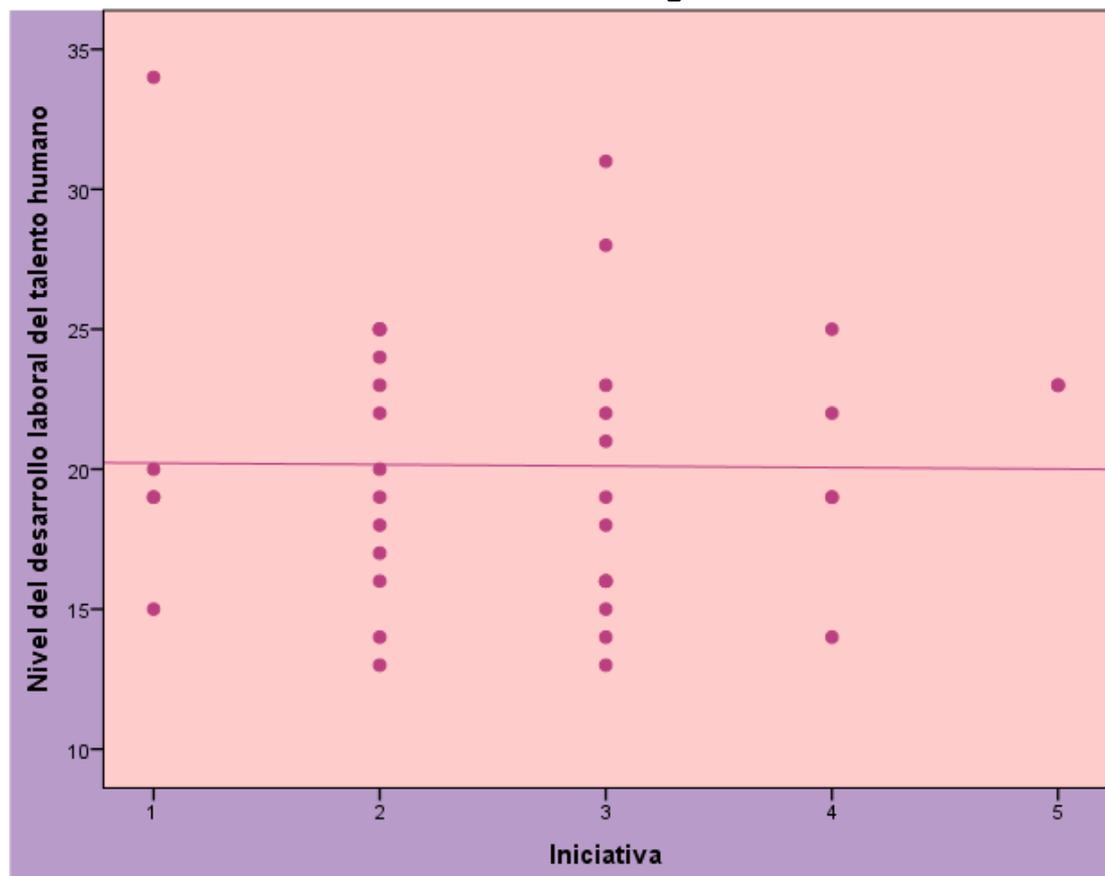
En relación a la distribución de puntos, estos se ubican de forma muy dispersa, lo que indica la no existencia de relación entre, la evaluación del desempeño en la dimensión comunicación y el desarrollo laboral del talento humano en el servicio de enfermería.

**Tabla 31. Correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión iniciativa del profesional y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

VARIABLES	Desarrollo laboral del talento humano	
	Rho de Spearman	Significancia (p)
La evaluación del desempeño en la dimensión iniciativa	0,112	0,503

\*La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Figura 32. Dispersión de puntos de la correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión iniciativa del profesional y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



Concerniente a la correlación entre la evaluación del desempeño en la dimensión iniciativa y el desarrollo laboral de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de

0,112 con una  $p \leq 0,503$ , indicando no significancia estadística; es decir, estas variables no se relacionan significativamente.

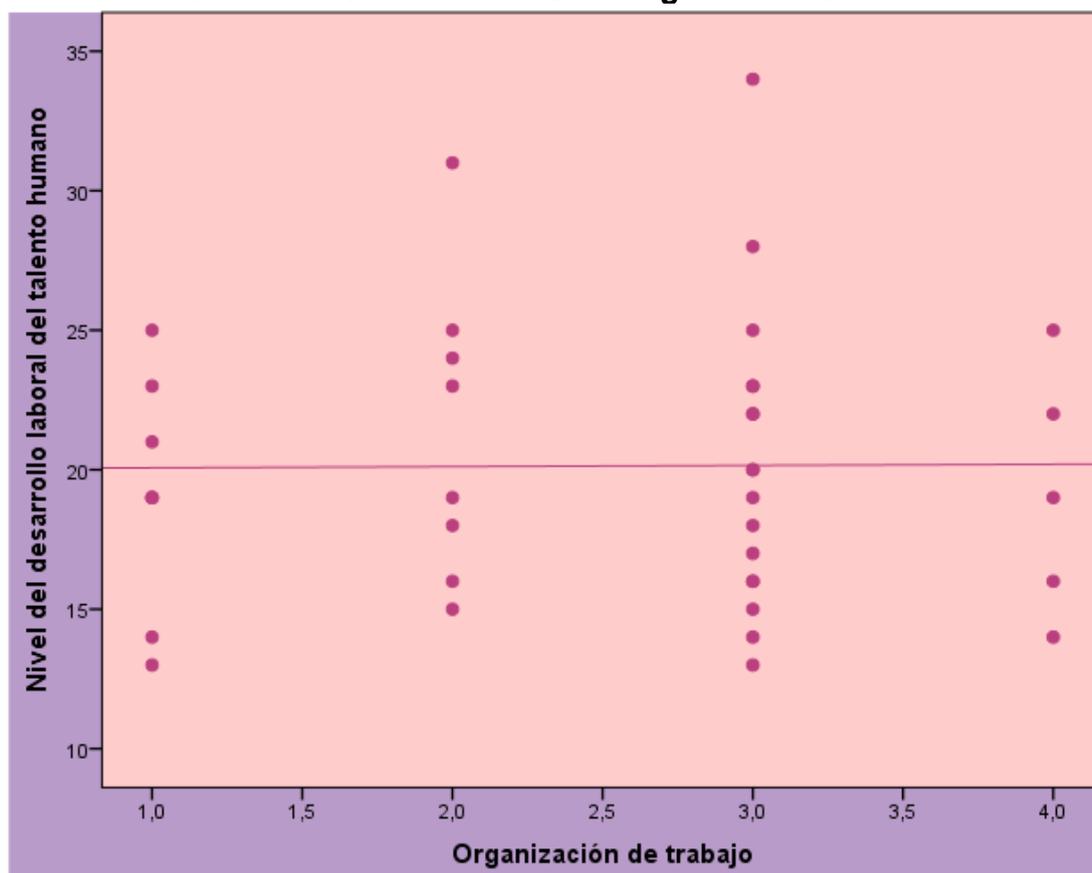
En la figura de dispersión de puntos, no se observa correlación, por lo que se admite que mientras la iniciativa aumenta también lo hace el desarrollo laboral del talento humano en el servicio de enfermería.

**Tabla 32. Correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión organización del trabajo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

VARIABLES	Desarrollo laboral del talento humano	
	Rho de Spearman	Significancia (p)
La evaluación del desempeño en la dimensión organización de trabajo	-0,362*	0,025

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

**Figura 33. Dispersión de puntos de la correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión organización del trabajo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



En cuanto a la correlación entre la evaluación del desempeño en la dimensión organización de trabajo y el desarrollo laboral del profesional de enfermería en estudio, se encontró un coeficiente de correlación de Rho de

Spearman de 0,362 con un valor  $p \leq 0,025$ , indicando significancia estadística; es decir, estas variables se relacionan significativamente.

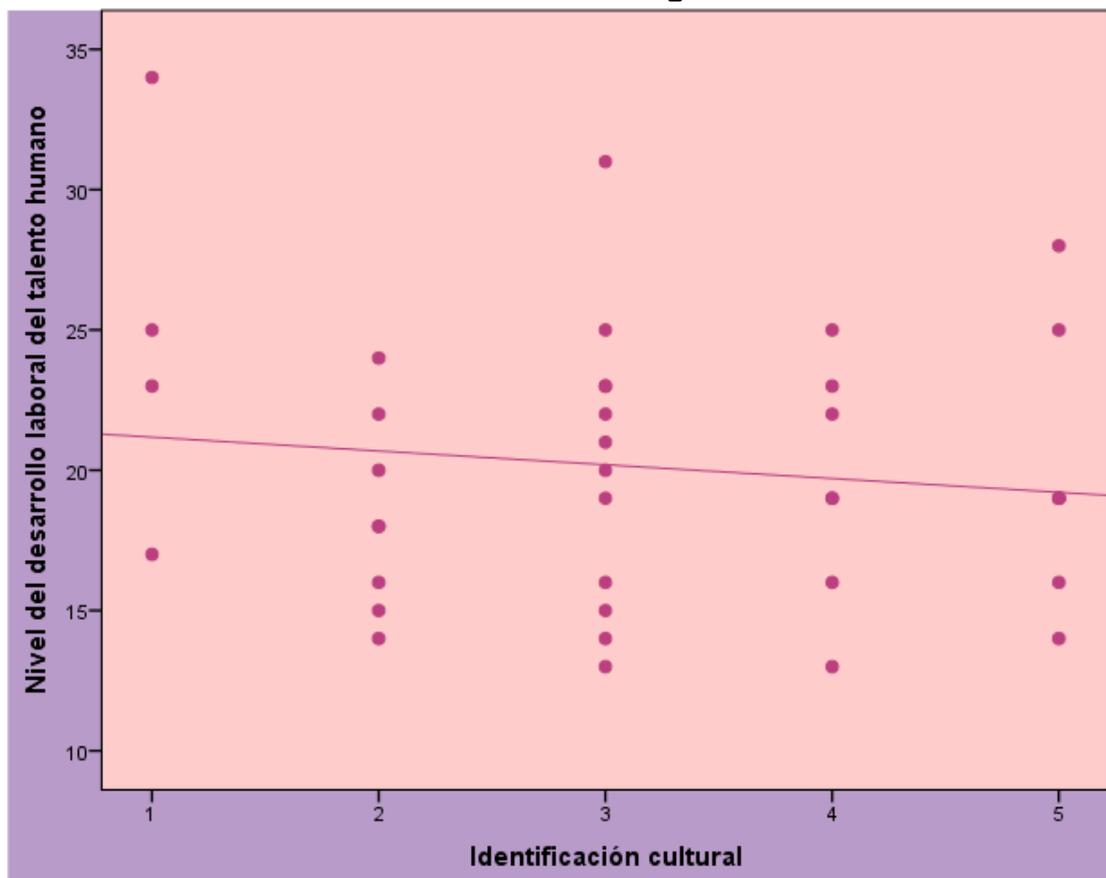
En relación a la dispersión de puntos, se observa correlación negativa lineal, y los puntos están dispersos, donde se asume que mientras la evaluación en la dimensión organización de trabajo se torna favorable, también, adopta lo propio el desarrollo laboral.

**Tabla 33. Correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión identificación cultural y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

VARIABLES	Desarrollo laboral del talento humano	
	Rho de Spearman	Significancia (p)
La evaluación del desempeño en la dimensión identificación cultural	-0,200	0,228

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

**Figura 34. Dispersión de puntos de la correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño en la dimensión identificación cultural y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



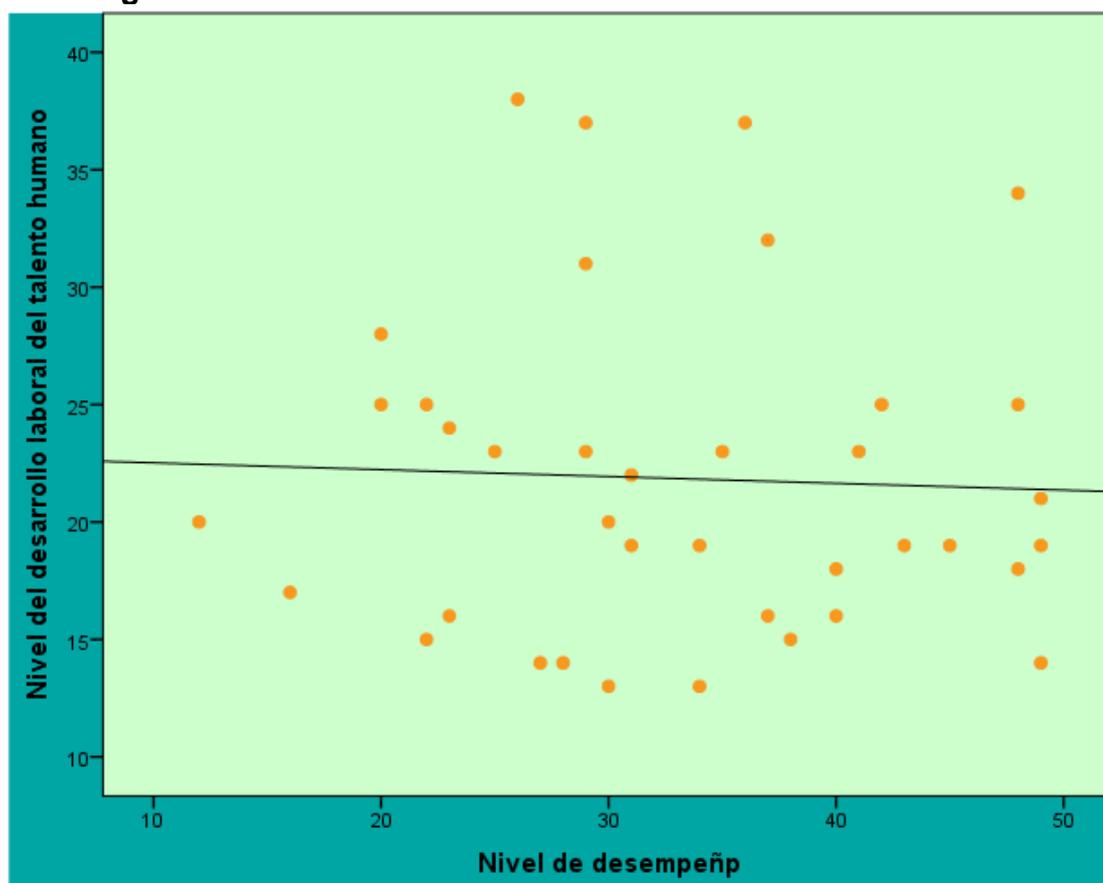
Y, en cuanto a la correlación entre la evaluación del desempeño en la dimensión identificación cultural y el desarrollo laboral del profesional de enfermería en estudio, se encontró un coeficiente de correlación de Rho de

Spearman de -0,200 con un valor  $p \leq 0,228$ , indicando no significancia estadística; es decir, estas variables no se relacionan significativamente. En relación a la dispersión de puntos, no se observa correlación, y los puntos están dispersos, se distribuye de forma negativa y descendente, por lo que se asume que mientras la evaluación en la dimensión identificación cultural resulta positiva, también, el desarrollo laboral resulta favorable.

**Tabla 34. Correlación Rho de Spearman entre la evaluación del desempeño y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**

VARIABLES	Desarrollo laboral del talento humano	
	Rho de Spearman	Significancia (p)
Evaluación del desempeño	0,031	0,018

**Figura 35. Dispersión de puntos de la correlación Rho de Spearman entre las variables evaluación del desempeño y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería. Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.**



En cuanto a la correlación entre las variables, evaluación del desempeño y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería en estudio, se halló un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,031 con un valor  $p \leq 0,018$  indicando significancia al nivel de 0,05; es decir, estas variables se relacionan significativamente.

En relación a la dispersión de puntos, se observa una correlación positiva descendente, por lo que se asume que mientras la evaluación del desempeño tiene un resultado favorable, también lo hace el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería en estudio.

## **CAPITULO V**

### **DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

En el panorama actual, las empresas que quieran ser productivas y competitivas deben enfatizar la gestión de su talento humano, reconociéndolos como uno de sus activos más importantes<sup>57</sup>, y así constituirse en organizaciones excelentes. En consecuencia, cada vez más las organizaciones, reconocen que la calidad del talento humano es un aspecto importante para el éxito<sup>58</sup>, debiéndose enfatizar en el nivel de preparación (desarrollo) y en la gestión estratégica<sup>59</sup>.

Para Salvador<sup>60</sup>, el nivel de preparación y desarrollo del talento humano de una organización, se convierte hoy, en una ineludible necesidad no sólo por razones sociales y tecnológicas, sino además, por las económicas, de un sistema de producción y de servicios cada vez más exigente por el marco competitivo en el que se desenvuelven.

En Perú, el Ministerio de Salud<sup>61</sup>, ha determinado que para el buen desarrollo organizacional, y de sus funciones establecidas es indispensable contar con un talento humano capacitado y adecuado; competentes que genere valor en el logro de los resultados corporativos, por lo que se hace necesario desarrollar mecanismos capaces de reconocer, acompañar y orientar al recurso humano en el desarrollo laboral.

Del mismo modo, las organizaciones deben de crear un método que dé la posibilidad de definir metas y desarrollar competencias (conocimientos, habilidades y actitudes que facilitan un desempeño exitoso), que contribuyan a una mayor productividad y liderazgo, y que a su vez las haga unas organizaciones más competitivas, esto se logra a través de la evaluación del desempeño. Este nuevo enfoque, que revaloriza la importancia de los recursos humanos, fundamentó el abordaje del tema del desarrollo laboral del talento humano como una de las principales metas de las organizaciones, un indicador que expresa el grado de eficiencia, eficacia y efectividad alcanzado por la empresa<sup>62</sup> y su relación con la evaluación del desempeño, fuerza impulsora del comportamiento laboral.

En torno a estas premisas, la presente investigación analizó la relación que existe entre la evaluación del desempeño y el desarrollo laboral del talento humano del servicio de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, y según lo hallado, se ha establecido la existencia de correlación entre dichas variables Rho de Spearman de 0,031 y  $p \leq 0,018$ ), positiva y descendente; de tal forma que a medida que la evaluación del desempeño resulta favorable, de forma similar, se fortalece el desarrollo laboral.

Esta relación, expresa que la organización cuenta con procesos de evaluación que se vienen desarrollando con avances progresivos y con enfoques en cierto modo específicos, que proporciona información del desempeño, esclareciéndose la existencia de cierta limitación del modelo, por lo que su complementariedad con el desarrollo laboral también es en cierto modo favorable. Se espera una mayor sinergia entre ambas variables, pues Cubero<sup>63</sup>, pone de manifiesto que la evaluación

del desempeño es la clave para el desarrollo laboral y/o remunerativo ya que posibilita la consecución de planes y objetivos institucionales.

El resultado obtenido lo confirma el modelo teórico basada en la Ley del Efecto<sup>64</sup>, la cual establece que las respuestas seguidas estrechamente por resultados agradables (estímulos) se refuerzan y es más probable que se repitan, y las respuestas seguidas estrechamente por resultados desagradables (castigos), se debilitan y es menos probable que ocurran nuevamente. Esto funciona mejor cuando: 1) el refuerzo ocurre inmediatamente después que se produce la respuesta esperada: 2) la experiencia del refuerzo se repite mucho, y 3) la magnitud del elemento del refuerzo (es decir, el premio o castigo) es grande. En base a este modelo, el desarrollo laboral producto de la evaluación del desempeño, representa una respuesta agradable que se estaría dando en términos moderados, sin embargo, se esperaría respuestas hacia un desarrollo laboral, óptimo para el éxito laboral del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari. En este contexto, los hallazgos de la correlación establecida, lo confirman el modelo Nova (empleado internacionalmente) de Camisón, Palacios, Devece<sup>65</sup>, el que le otorga un carácter dinámico al desarrollo laboral de los trabajadores dentro de la empresa porque aporta valor a la organización. Esto, derivado de los procesos de transformación de los conocimientos profesionales, de las habilidades y destrezas, que surgen de la evaluación del capital humano propiciando una mayor eficiencia económica dentro de la empresa.

## CONCLUSIONES

Según lo hallado, en la presente investigación, se detallan las conclusiones siguientes:

### **En el análisis descriptivo se observó:**

- En las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería en estudio, que el 34,2% (13) pertenecieron al intervalo de edades entre 30 a 40 años y 41 a 50 años respectivamente. Las edades mínimas y máximas se ubican entre los 29 a 67 años; la mediana es de 43.5 años; con una media de 46.13 años de edad con una desviación estándar de +/- 10.883 años. El 89,5% (34) fueron del sexo femenino; y la mayoría refirieron estar casados/as con 65,8% (25).
- En las características laborales de los profesionales de enfermería en estudio, se identificó que 71,1% (27) tuvieron la condición de nombrados, el 84,2% (32) desempeñan la función de enfermera asistencial; también se destaca que la mayoría de ellos trabaja en el servicio de hospitalización 36,8% (14); y por último el 44,7% (17) de enfermeros/as tienen entre 1 a 5 años de servicio.
- El nivel de desempeño laboral del profesional de enfermería en estudio, se observó que 31,6% (12) se hallaban en la categoría de muy bueno y bueno y 21,1% (8) en el excelente. En contraste, el 15,8% (6) de los profesionales de enfermería fueron evaluados en el desempeño regular.

- En cuanto al nivel de eficiencia de los profesionales de enfermería en estudio, se observó en la mayoría de ellos [44,7% (17)] un nivel moderado, y en 28,9% (11) un alto nivel de eficiencia. En cambio, 26,3% (10) de los profesionales de enfermería mostraron un bajo nivel de eficiencia.

**En el análisis inferencial se observó que:**

- En la correlación de las variables: evaluación del desempeño y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería en estudio, se halló un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,031 con un valor  $p \leq 0,018$ , indicando significancia al nivel de 0,05; es decir, estas variables se relacionan significativamente. Concretamente, se observó que el desarrollo laboral de los trabajadores es favorable a medida que el resultado de la evaluación del desempeño es bueno. Por ello, es necesario que el hospital dote de las condiciones laborales y de un clima adecuado para un buen desempeño laboral y consecuentemente, tendrá más capacidad de conformar un valioso capital humano y desarrollado.
- En el análisis de correlación entre las dimensiones de la evaluación del desempeño y el desarrollo laboral del talento humano del servicio de enfermería en estudio se halló lo siguiente:
  - En la dimensión cantidad de trabajo y el desarrollo laboral, se halló un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -

0,036 con un valor  $p \leq 0,831$ , no significativo al nivel de 0,05. La dispersión de puntos, indica una correlación positiva y descendente, ello denota que, mientras la evaluación del desempeño en la dimensión cantidad de trabajo resulta desfavorable, también lo hace el desarrollo laboral del talento humano en estudio resulta positivo.

- La evaluación del desempeño en la dimensión calidad de trabajo y el desarrollo laboral, estimó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0,345 (moderada correlación) con un valor  $p \leq 0,034$ , indicando significancia estadística al nivel de 0,05. La dispersión de puntos, representa una correlación negativa descendente, por lo que se asume que, mientras la evaluación en la dimensión calidad de trabajo resulta propicia, también, el desarrollo laboral resulta positivo.
- En cuanto a la dimensión responsabilidad y el desarrollo laboral, se halló un coeficiente de correlación moderada de Rho de Spearman de -0,388 con una  $p \leq 0,016$ , indicando significancia. La dispersión de puntos, se ubica de forma negativa y descendente, observándose que si la evaluación en la dimensión responsabilidad resulta conveniente, también, el desarrollo laboral resulta positivo.
- En referencia a la correlación entre la dimensión confiabilidad y el desarrollo laboral, se encontró un coeficiente de correlación

de Rho de Spearman de -0,072, con un valor  $p \leq 0,666$ , siendo no significativo al nivel de 0,05. La dispersión de puntos, indica una correlación negativa y descendente, indicando que mientras la evaluación del desempeño en la dimensión confiabilidad es considerada desfavorable, también, el desarrollo laboral se torna adverso.

- En lo concerniente a la correlación entre la dimensión trabajo en equipo y el desarrollo laboral, se halló un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,435 (moderada correlación) con un valor  $p \leq 0,008$ , indicando significancia estadística al nivel de 0,01. En la dispersión de puntos se observa una correlación positiva y descendente, donde, se asume que mientras la evaluación del desempeño en la dimensión trabajo en equipo no resulta favorable, también, el desarrollo laboral del talento humano no resulta más firme.
- En la dimensión identificación con la institución y el desarrollo laboral, se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0,020 con un valor  $p \leq 0,904$ , indicando no significancia estadística. La dispersión de puntos, adopta una correlación negativa y descendente, lo que indica que mientras la identificación con la Institución resulta de buen nivel también el desarrollo laboral del talento del servicio de enfermería.

- Respecto a la correlación entre la dimensión comunicación y el desarrollo laboral, se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0,106 con un valor  $p \leq 0,527$ , siendo no significativo; lo que indica que estas variables no se relacionan. Los puntos adoptan posiciones muy dispersas, no evidenciando relación entre las variables mencionadas.
- Concerniente a la correlación entre la dimensión iniciativa y el desarrollo laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,112 con un valor  $p \leq 0,503$ , indicando no significancia estadística. Los puntos de correlación se distribuyen de forma positiva y lineal. Se asume que mientras la evaluación del desempeño en la dimensión iniciativa aumenta también lo hace el desarrollo del talento humano.
- En la correlación entre la evaluación del desempeño en la dimensión organización de trabajo y el desarrollo laboral, se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0,362 con un valor  $p \leq 0,025$ , indicando significancia estadística al nivel de 0,05. La dispersión de puntos, muestra una correlación negativa y lineal, donde se asume que mientras la evaluación en la dimensión organización de trabajo se torna favorable, también, adopta lo propio el desarrollo laboral.
- Y, finalmente, en cuanto a la correlación entre la evaluación del desempeño en la dimensión identificación cultural y el desarrollo

laboral, se encontró un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0,200 con un valor  $p \leq 0,228$ , indicando no significancia estadística. La dispersión de puntos, se distribuye de forma negativa y descendente, por lo que se asume que mientras la evaluación en la dimensión identificación cultural resulta positiva, también, el desarrollo laboral resulta favorable.

- De este modo la presente investigación permitió obtener una mayor explicación de la variable evaluación del desempeño y su relación con el desarrollo laboral, contribuyendo a la evidencia de que el buen desempeño de sus talentos humanos del servicio de enfermería, (un grupo ocupacional poco estudiado, no solo en nuestra región, país, sino a nivel mundial), establece procesos de desarrollo laboral. Cuando exista una correlación alta se logrará eficacia y eficiencia organizacional y su impacto institucional será sinónimo de productos y servicios de mejor calidad, [alta productividad e innovaciones permanentes, que permitan competir en esta era de la globalización]; lo que conlleva a generar estrategias mediante las cuales se puedan fomentar la promoción del desarrollo laboral y la calidad de vida laboral de los trabajadores.

## SUGERENCIAS

### **A los responsables del área de recursos humanos.**

- Identificar a los empleados con potencial para desarrollar su carrera dentro de la red en estudio, mediante los sistemas de evaluación del desempeño y la información facilitada por los superiores y por el personal de recursos humanos.
- Procurar que los profesionales de salud se encuentren satisfechos con la carrera que están llevando a cabo y proporcionarles oportunidades reales para promocionar a niveles superiores, acordes con las características de cada uno.
- Crear y desarrollar mecanismos de evaluación del desempeño, capaces de reconocer, acompañar y orientar al recurso humano en el desarrollo laboral, que contribuyan a una mayor productividad y liderazgo, y que a su vez la organización se torne más competitiva.
- Fomentar un mayor nivel de compromiso de parte de la Dirección y equipo técnico del Centro de Salud Carlos Showing en la incorporación de criterios retributivos según los diferentes rendimientos individuales y de forma más justa y adecuada, que incluyan el incremento de sentimientos de seguridad, logro, capacidad, autoestima, poder, afiliación y autorrealización. Esto, mediante talleres de crecimiento personal y de motivación del desempeño que permite, crear el equilibrio entre la productividad y la satisfacción del talento humano que labora en el servicio de enfermería en estudio.

- Diseñar e implementar programas de capacitación permanentes, evaluando su eficacia a fin de que los trabajadores logren un desarrollo laboral, para que en futuro se puedan promocionar y ascender de puestos de nivel intermedio, a la sucesión de puestos de máxima responsabilidad que concuerden con los objetivos de la organización y, por otra, respalden los constantes cambios que ésta debe realizar para adaptarse a un entorno siempre dinámico, competitivo y de excelencia organizacional.

#### **Implicancias a nivel del desarrollo de la investigación**

- Se sugiere continuar profundizando las investigaciones relacionadas con el desarrollo laboral desde el modelo del individuo y su desenvolvimiento, pues a partir de esta información, se podrán realizar acciones pertinentes a los programas de desarrollo.
- Realizar este tipo de estudios por lo menos cada dos años que permitan apreciar los cambios que se establezcan para el bien de los trabajadores y de la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Belloso R. (2009) Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. Venezuela. Rev. Elec de humanidades, educación y comunicación social; 7 (4): 1-14.
2. Ministerio de Salud. (1999) Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud. "Cursos de Gestión en redes de establecimientos y servicios de salud".
3. Mertens L. Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos. [Internet]. [Consulta 2014 Abril 24]. Disponible en: <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/doc/index.htm>
4. Robbins E P. (2000) Comportamiento organizacional", Octava edición, Ed. Prentice Hall.
5. Ríos G. Desarrollo Humano Laboral [Internet]. [Consulta 2014 Abril 24]. Disponible en: <http://www.asesor.com.mx/articulos/DesarrolloHumanoLaboral.pdf>
6. Chiavenato I. (2001) Administración de recursos Humanos. Edic. Popular.
7. Rodríguez Y. La gestión del talento humano como fuente generadora de innovación tecnológica propuesta metodológica para su aplicación [Internet]. [Consulta 2014 abril 24]. Disponible en: <http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/eventos/index/assoc/HASH01c9.dir/doc.pdf>
8. Ibíd., p. 4.
9. Rodríguez R. Op.cit., p.11.
10. Pérez J, López C. Desarrollo de una Escala para Medir la Motivación Laboral del Empleado Puertorriqueño. Rev. Internamer. Psicol. 2005, 39, (3): 421-430
11. García P. (1981) Motivación hacia el trabajo y necesidades. La Habana Editorial científico técnico.
12. Puchol L. (1997) Dirección y gestión de recursos humanos, Díaz de Santos, Madrid.
13. Chiavenato I. (2000) Administración de Recursos Humanos. Editorial McGraw Hill, Bogotá.
14. Hosea J B. (2004) Employee evaluations: how does your organizations measure up. [Consulta 2014 abril 24]. Disponible en: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=12&hid=117&sid=c12338a5-d0f4-40a9-a94b-0529dc5e4596%40sessionmgr108>
15. García C, López Ríos L, Osorio Gómez L, Realpe Delgado C. Desempeño profesional de los egresados del programa de enfermería de la universidad de caldas y su relación con la ley de seguridad social en salud y con el perfil de formación [Internet]. [consulta 2014 Abril 20]. Disponible en: [http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%2012\\_8.pdf](http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%2012_8.pdf)

16. Echeverri P. Actualizaciones en enfermería Actual. Enferm. [Internet]. 2011; 14:10-24 [consulta 2014 Abril 21]. Disponible en: [http://www.fsb.org.co/sites/default/files/Revista%20Actualizaciones%20en%20Enfermer%C3%ADa%20201114\(1\).pdf](http://www.fsb.org.co/sites/default/files/Revista%20Actualizaciones%20en%20Enfermer%C3%ADa%20201114(1).pdf)
17. Bumeran. Firma de recursos humanos y bolsa de trabajo en línea Bumeran.com, buscador de empleo online; 2010
18. Aon Consulting works with organizations to improve business performance and shape the workplace of the future through employee benefits, talent management and rewards strategies and solutions. [Consulta 2014 Abril 21]. Disponible en: <http://www.linkedin.com/company/aon-consulting>
19. Bumeran. Op.cit., p. 28.
20. Rodríguez L A. Evaluación de la Calidad para la Gestión de la Ciencia y la Técnica del Potencial Humano del Sector Empresarial, como fundamento para el diseño de la Estrategia Pedagógica de su Capacitación. [Tesis doctoral]. Universidad de granada. Facultad de ciencias de la educación. Cuba; 2007, p. 16
21. Santos, M. Organización para el desarrollo profesional. Universidad de Málaga. Revista de currículum y formación del profesorado, 3, 1. 1999. Disponible en: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev31ART2.pdf>
22. Menéndez, A. y Zambrano, M. (2012) comparativo del desempeño de licenciados y licenciadas en enfermería en el IESS y el Hospital Rafael Rodríguez Zambrano, 2012. Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí. Facultad de Enfermería. [Tesis Licenciatura en Ciencias de la Enfermería]. Disponible en: <http://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/26000/964/1/T-ULEAM-12-0018.pdf>.
23. Pedraza E.; Amaya, G.; Conde, M. (2010) Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales* [online]. 2010, vol.16, n.3 [citado 2014-12-05], pp. 493-505. Disponible en: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-95182010000300010&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-95182010000300010&script=sci_arttext)
24. Belloso R. (2009) Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. Venezuela. *Rev. Elec de humanidades, educación y comunicación social*; 7 (4): 1-14.
25. Córdova, E. y Modest, M. (2009). La profesionalización del recurso humano de enfermería y calidad del servicio público de salud. Observatorio Laboral. *Revista Venezolana*. Vol. 2, Núm. 4, Julio-Diciembre, 2009. Pp. 25-47. Universidad de Carabobo. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016846002.pdf>
26. Blake JM. (1997) La capacitación. Un recurso dinamizador de las organizaciones, Ediciones Macchi, Buenos Aires, 2ª ed.
27. Pineda P. (1995) Auditoría de la formación, Gestión 2000, Madrid.

28. Driver MJ. (1992) Career Concepts: a New Approach to Career Research», en Career Issues in Human Resource Management, Prentice Hall, Nueva York. pp. 23-34.
29. Guzzo RA, Gannett BA. (1988) The nature of facilitators and inhibitors of effective task performance. In F.D. Schoorman and B. Schneider (eds) Facilitating Work Effectiveness, Lexington, MA: Lexington Books.
30. Waldman DA. (1994) The contributions of total quality management to a theory of work performance. Academy of Management Review; 1994, 19(3), 510-536.
31. Peters LH, O'Connor EJ. (1980) Situational constraints and work outcomes: the influence of a frequently overlooked construct. Academy of Management Review. pp. 5, 391-397.
32. Baron J. (1985) Rationality and intelligence. Cambridge: Cambridge University Press.
33. *Ibíd.*, p. 6.
34. Campbell JP. (1990) Modelling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M.D. Dunnette and L.M. Hough (eds) Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Palo Alto, CA: Consulting psychologists Press.
35. Viswesvaran C, Ones DS. (2000) Perspectives on models of job performance. Journal of Selection and Assessment. pp. 8(4), 216-226.
36. Furnham A. (1992) Personality at work. the role of individual differences in the workplace. London: Routledge.
37. CENTRUM-Centro de negocios. Pontificia Universidad Católica del Perú. Desarrollo laboral. [internet]. Consulta: 15 de Abril de 2014. Disponible en: <http://www.scribd.com/doc/14092845/DESARROLLO-LABORAL>
38. Núñez-Cacho Utrilla P, Grande-Torrалеja A, Pedrosa-Ortega, C. (2012) Nuevos retos en el desarrollo de carrera profesional: el modelo boundaryless career. Universia Business Review | Segundo trimestre 2012, p.13. ISSN: 1698-5117.
39. Cuenta de la Hacienda Pública Federal. Funciones de Desarrollo Económico - Desarrollo Laboral [internet]. [Consulta 2014 abril 28]. Disponible en: [http://www.shcp.gob.mx/EGRESOS/contabilidad\\_gubernamental/cuenta\\_06/contenido/resultados\\_generales/r03/r03d75.pdf](http://www.shcp.gob.mx/EGRESOS/contabilidad_gubernamental/cuenta_06/contenido/resultados_generales/r03/r03d75.pdf).
40. Ernest Y. (1998) Manual del director de recursos humanos: Madrid.
41. Puchol L. (1997) Dirección y gestión de recursos humanos, Díaz de Santos, Madrid, 3<sup>ra</sup> ed.
42. Gil I, Ruiz L, Ruiz J. (1997) La nueva dirección de personas en la empresa, McGraw-Hill, Madrid.
43. Ministerio de Salud. (1999) Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud. Cursos de Gestión en redes de establecimientos y servicios de salud, 1999.
44. *Ibíd.*, pp. 143.

45. Acosta, G. Gestión de Recursos Humanos en la Administración Tributaria Venezolana Observatorio Laboral Revista Venezolana, vol. 1, núm. 2, julio-diciembre, 2008, pp. 79-100. Universidad de Carabobo. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016822005.pdf>
46. Ministerio de Salud. (1999) Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud. Cursos de Gestión en redes de establecimientos y servicios de salud, 1999.
47. *Ibíd.*, p. 143.
48. Real Academia Española (1997) Diccionario esencial de la Real Academia Española. Madrid: Espasa Calpe.
49. Sanlúcar, M. (2004) Actitud de compromiso y desempeño laboral en una empresa purificadora de agua. [Internet]. [Consulta 2014 mayo 2]. Disponible en: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lps/sanlucar\\_m\\_ad/](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/sanlucar_m_ad/)
50. Ayala, S. (2004) Proceso de evaluación del recurso humano. [Internet]. [Consulta 2014 mayo 2]. Disponible en: [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/evaluaciondeldesempenopersonal/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/evaluaciondeldesempenopersonal/)
51. D'anello S, Salom De Bustamante. (1992). Motivaciones Sociales y Rendimiento Laboral. Rogya, C. A. EVEMO. Colombia; Mérida.
52. Chiavenato I. *Op.cit*, p. 3.
53. Drucker P. (2002). Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
54. Fernando J Romero U, Urdeneta E. Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas [Internet]. [Consulta 2014 junio17]. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>
55. Davis K, Newtrons J. (2000) Comportamiento Humano en el Trabajo. Décima Edición. México: Edición McGraw – Hill.
56. Quintero N, Africano N, Faría E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago Revista. NEGOTIUM / Ciencias Gerenciales. Abril 2008; 2 (9): 33-51
57. Cubero L. (2007). Investigación de campo sobre la satisfacción laboral de los obreros de las maquilas en Choloma y propuesta de programa gestión humana empresarial en las maquilas en el municipio de Choloma, Cortes. [Tesis de especialización]. Universidad Nacional Autónoma del Honduras. San Pedro Sula; 2007.
58. Paredes M. (2007). Sistema de evaluación de desempeño del talento humano y la calidad del servicio en el Hospital Vozandes de Oriente de la Parroquia Shell. [Tesis de Grado]. Puyo: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Facultad de Dirección de Empresas; 2007, p. 116.
59. Gel O. Propuesta de perfeccionamiento del sistema de gestión de la capacitación de la sucursal Caracol de Santiago de Cuba [Internet]. [Consulta 2015 Agosto 24]. Disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos53/gestion-capacitacion/gestion-capacitacion2.shtml>

60. Salvador Hernández (2009). Impacto de la satisfacción y desempeño laboral en el cliente externo. [Internet]. [Consulta 2015 Agosto 24]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/satisfaccion-y-desempeno-laboral-cliente-externo.htm>
61. Ministerio de Salud (2010). Manual de Procedimiento de Desarrollo de los Recursos Humanos. Dirección de recursos humanos. Gestión de Recursos Humanos. p. 16.
62. Cubero L.Op. Cit. p. 20.
63. Ibíd. p. 28-30.
64. Mondy R, Noe R (1997). Administración de Recursos Humanos (6<sup>ta</sup> ed.). México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
65. Camisón C, Palacios D, Devece C (2000). Un nuevo modelo para la medición del capital intelectual: el modelo Nova. Ponencia presentada al Congreso de ACEDE, Septiembre, Oviedo.

## WEBGRAFIA

1. <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/doc/index.htm>
2. <http://www.asesor.com.mx/articulos/DesarrolloHumanoLaboral.pdf>
3. <http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/eventos/index/assoc/HASH01c9.dir/doc.pdf>
4. <http://web.ebscohost.com/ehost/pdf?vid=12&hid=117&sid=c12338a5-d0f4-40a9-a94b-0529dc5e4596%40sessionmgr108>
5. [http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%2012\\_8.pdf](http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%2012_8.pdf)
6. [http://www.fsfb.org.co/sites/default/files/Revista%20Actualizaciones%20en%20Enfermer%C3%ADa%20201114\(1\).pdf](http://www.fsfb.org.co/sites/default/files/Revista%20Actualizaciones%20en%20Enfermer%C3%ADa%20201114(1).pdf)
7. <http://www.linkedin.com/company/aon-consulting>
8. <http://www.ugr.es/~recfpro/rev31ART2.pdf>
9. <http://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/26000/964/1/T-ULEAM-12-0018.pdf>
10. [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-95182010000300010&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-95182010000300010&script=sci_arttext)
11. <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016846002.pdf>
12. <http://www.scribd.com/doc/14092845/DESARROLLO-LABORAL>
13. [http://www.shcp.gob.mx/EGRESOS/contabilidad\\_gubernamental/cuenta\\_06/contenido/resultados\\_generales/r03/r03d75.pdf](http://www.shcp.gob.mx/EGRESOS/contabilidad_gubernamental/cuenta_06/contenido/resultados_generales/r03/r03d75.pdf)
14. <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016822005.pdf>
15. [http://caterina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lps/sanlucar\\_m\\_ad/](http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lps/sanlucar_m_ad/)
16. [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/evaluaciondeldesempenopersonal/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/evaluaciondeldesempenopersonal/)
17. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>
18. <http://www.monografias.com/trabajos53/gestion-capacitacion/gestion-capacitacion2.shtml>
19. <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/satisfaccion-y-desempeno-laboral-cliente-externo.htm>

# **ANEXOS**

Fecha: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_

Código: 

**ANEXO 01**  
**GUÍA DE ENTREVISTA SOCIODEMOGRÁFICA Y LABORAL**  
**APLICADA A LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.** Evaluación del desempeño y desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrar, Huánuco - 2014.

**INSTRUCCIONES.** Estimada Enfermera (o), agradecemos a Usted responder las preguntas formuladas para conocer las características sociodemográficas y laborales.

La información solicitada es confidencial y anónima, razón por la que agradeceré la veracidad del caso. La exactitud de las respuestas será de inestimable valor.

**Gracias por su colaboración.**

**I. Aspectos sociodemográficos**

1. **¿Cuántos años tiene usted?** \_\_\_\_\_

2. **Sexo:**

Masculino ( )

Femenino ( )

3. **¿Cuál es su estado civil?**

Soltero(a) ( )

Casado(a) ( )

Conviviente ( )

Separado ( )

Divorciado(a) ( )

Viudo(a) ( )

**II. Aspectos laborales**

4. **¿Cuál es su condición laboral?**

Contratado ( )

Nombrado ( )

5. **¿Qué cargo ocupa actualmente?**

Jefe de enfermeras ( )

Jefe de servicio asistencial ( )

Jefe de servicios ambulatorios ( )

Coordinadora de estrategias sanitarias ( )

Enfermera Asistencial ( )

Otros: \_\_\_\_\_

**6. ¿En qué Área/Servicio/Unidad labora usted?**

---

---

---

---

**7. ¿Cuánto tiempo de servicio tiene usted en esta institución?**

---

Fecha: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_

Código: **ANEXO 02****ESCALA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.** Evaluación del desempeño y desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, Huánuco - 2014.

**INSTRUCCION.** Estimado (a) Jefe de Servicio de Enfermería, le solicitamos tenga a bien brindarnos información sobre la evaluación del desempeño del trabajador del Servicio de Enfermería del área asistencial y administrativo a su cargo, según código asignado. Se ha considerado la escala desde el grado 1 (deficiente) hasta el grado 5 (excelente), corresponde marcar un casillero por cada factor.

La información solicitada es confidencial y anónima, razón por la que agradeceré la veracidad del caso. La exactitud de las respuestas será de inestimable valor.

**Gracias por su colaboración.**

Código: _____		Área funcional: _____		Categoría _____		Cargo: _____	
Jefe directo: _____		Período: _____					
Factores	Grados	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	
		1-2	3 -4	5 -6	7 - 8	9 - 10	
<b>1. Cantidad de trabajo</b>		Cumple parcialmente con el trabajo, desarrolla sus tareas a las justas con el tiempo.	Casi siempre cumple con el trabajo, desarrolla sus tareas en un tiempo prudente.	Cumple con el trabajo, desarrolla sus tareas en el momento preciso.	Realiza gran cantidad de tareas en un tiempo mínimo. Siempre cumple con sus tareas prefijadas.	Ejecuta muchas tareas en un tiempo mínimo. Siempre cumple con sus tareas más de lo programado.	
<b>2. Calidad de trabajo</b>		Parcialmente responsable. Utiliza y cuida relativamente los	Posee sentido del deber. Responsable con materiales y equipos.	Es responsable. Utiliza y cuida los materiales y equipos. Procura mantener	Sumamente responsable. Utiliza y cuida los materiales y equipos. Mantiene una	Es muy responsable. Siempre utiliza y cuida los materiales y equipos. Siempre	

	materiales y equipos. A veces mantiene una alta seguridad e higiene.		una alta seguridad e higiene	alta seguridad e higiene	mantiene una alta seguridad e higiene
<b>3.-Responsabilidad.</b>	No tiene sentido del deber. Es poco responsable con materiales y equipos.	Posee sentido del deber. Responsable con materiales y equipos.	Es responsable. Utiliza y cuida los materiales y equipos. Trata de mantener una alta seguridad e higiene.	Sumamente responsable. Utiliza y cuida los materiales y equipos. Mantiene una alta seguridad e higiene.	Es muy responsable. Utiliza y cuida mucho los materiales y equipos. Siempre mantiene una alta seguridad e higiene.
<b>4. Confiabilidad</b>	Casi no es cuidadoso cuando habla y actúa. Es casi inseguro con la información que se le confía	Discreto en el manejo de la información, es prudente cuando conversa e informa a terceros.	Es cuidadoso cuando habla y actúa. Es de fiarse con la información que se le confía.	Muy prudente cuando habla y actúa. Es gran confidente con la información que se le confía.	Muy reflexivo cuando habla y actúa. Es gran fiel con la información que se le confía.
<b>5. Trabajo en equipo</b>	No se lleva bien con las personas de su área. No tiene buen tacto y dominio de sí mismo. Es celoso con la información.	Procura llevarse bien con las personas de su área. Buen tacto y dominio de sí mismo. Procura compartir la información.	Se lleva bien con las personas de su área. Posee buen tacto y dominio de sí mismo. Siempre comparte la información.	Posee gran capacidad para las relaciones interpersonales. Tiene mucho tacto y autodominio. Es muy atento con todos.	Siempre se lleva bien con las personas de su área. Siempre tiene buen tacto y dominio de sí mismo. Es muy servicial y amable con todos.
<b>6. Identificación con la Institución.</b>	Es renuente para participar en las actividades de la organización.	Apoya con lo que puede a las actividades propias de la organización.	Con frecuencia colabora con la institución cuando se le solicita.	Siempre colabora con la organización. Es muy servicial y se mantiene atento a las actividades para colaborar.	Es muy colaborador, servicial y atento con las actividades de la organización.
<b>7. Comunicación</b>	Difícilmente comunica sobre sus tareas o dudas, no tiene actitud de escucha activa.	En lo posible trata de mantener una buena comunicación con los demás, a veces suele aclarar	Mantiene una adecuada interacción. Con frecuencia informa sobre sus avances y	Siempre informa del avance de sus tareas o dudas. Sabe escuchar y transmitir muy bien sus ideas.	Es muy comunicativo, tiene actitud de escucha activa, por lo cual transmite oportunamente sus

		sus dudas	dudas.		ideas.
<b>8. Iniciativa</b>	Es reservado para si, solo opina cuando se le pregunta sobre sus actividades a realizar.	Realiza algunos comentarios sobre las acciones que se le encomienda.	Generalmente hace sugerencias positivas y realiza las acciones que se le encomiendan.	Realiza buenos aportes, con buen criterio.	Gran contribución de sugerencias. Inicia acciones con criterio y creatividad. Se desenvuelve en forma independiente.
<b>9. Organización de trabajo.</b>	Es desordenado, no cumple con los objetivos asignados.	Trata de ser ordenado, en lo posible, cumple parcialmente con los objetivos que se le asignen.	Generalmente es ordenado y con frecuencia cumple con los objetivos que se le asignan.	Ejecuta sus tareas en forma ordenada y lógica de tal manera que facilita el cumplimiento de los objetivos del área.	Sumamente ordenado y lógico en la ejecución de sus tareas, lo que se le permite cumplir con todos sus objetivos.
<b>10. Identificación cultural.</b>	No se adapta a las costumbres de otras culturas.	Muestra alguna consideración por las costumbres de otras culturas.	Muestra sensibilidad y respeto por las costumbres de otras culturas.	Reconoce y respeta las costumbres y valores de personas de diversas culturas que laboran o visitan la institución.	Siempre respeta las costumbres. Sumamente sensible culturalmente.

Fecha: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_

Código: **ANEXO 03****ESCALA DEL DESARROLLO LABORAL DEL TALENTO HUMANO  
DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.** Evaluación del desempeño y desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, Huánuco - 2014.

**INSTRUCCION.** Estimado enfermera (o), agradecemos a usted registrar o marcar con un aspa (X) su apreciación respecto a las afirmaciones sobre su desarrollo laboral en el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari. Sírvase a marcar solo un recuadro por cada ítem. La información solicitada es confidencial y anónima, razón por la que agradeceré la veracidad del caso. La exactitud de las respuestas será de inestimable valor.

**Gracias por su colaboración.**

Nº	PROGRAMAS O ACCIONES	ESCALA DE VALORES			
		Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
01	Oportunidades de ascensos y promociones en la línea de carrera.				
02	Horarios y turnos de trabajo para el adecuado cumplimiento de las funciones y mejorar la atención al usuario.				
03	Asignación de ambientes de trabajo: iluminación, ventilación, amplitud y estado de conservación.				
04	Asignación de herramientas y equipos de trabajo.				
05	Asignación de uniformes de trabajo.				
06	Práctica de trabajo en equipo				
07	Remuneraciones y beneficios				
08	Atención de solicitudes de rotaciones, reasignaciones, licencias, etc.				
09	Encargaturas de puestos de mayor responsabilidad				

**ANEXO 04**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO APLICADO AL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Yo, ....., estoy de acuerdo en participar en la presente investigación que se viene realizando por la Lic. en enfermería María del Pilar Omonte Salazar, en conjunto con el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari.

El objetivo del estudio es determinar la relación entre la evaluación del desempeño y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari de Huánuco, durante el 2014.

**Entiendo que mi participación es voluntaria, que mis respuestas serán confidenciales y que no recibiré dinero por mi colaboración.**

Permito que la información obtenida sea utilizada sólo con fines de investigación.

\_\_\_\_\_ 

Firma del profesional de enfermería

\_\_\_\_\_ 

Firma investigador

\_\_\_\_\_ 

Firma del testigo

Huánuco, \_\_\_\_/\_\_\_\_/2014.

Fecha: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_

Código:

**ANEXO 05**  
**COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

Los datos que se obtengan a lo largo del presente estudio son totalmente confidenciales, de modo que sólo se emplearán para cumplir los objetivos antes descritos. Con el fin de garantizar la fiabilidad de los datos recogidos en este estudio, será preciso que los responsables de la investigación y, eventualmente, las autoridades del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari tengan acceso a los instrumentos que se va aplicar comprometiéndose a la más estricta confidencialidad.

En concordancia con los principios de seguridad y confidencialidad, los datos personales que se le requieren (Aspectos sociodemográficos y aspectos laborales) son los necesarios para cubrir los objetivos del estudio. En ninguno de los informes del estudio aparecerá su nombre y su identidad no será revelada a persona alguna salvo para cumplir los fines del estudio. Cualquier información de carácter personal que pueda ser identificable será conservada y procesada por medios informáticos en condiciones de seguridad, con el objetivo de determinar los resultados del estudio. El acceso a dicha información quedará restringido al personal designado al efecto o a otro personal autorizado que estará obligado a mantener la confidencialidad de la información. Los resultados del estudio podrán ser comunicados a las autoridades sanitarias y, eventualmente, a la comunidad científica a través de congresos y/o publicaciones.

De acuerdo con las normas del Centro de Salud, usted tiene derecho al acceso a sus datos personales; asimismo, si está justificado, tiene derecho a su rectificación y cancelación.

---

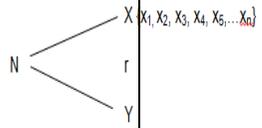
Lic. Enf. María del Pilar Omonte Salazar  
**Responsable de la investigación.**

**ANEXO 06  
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Evaluación del desempeño y desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, Huánuco-2014.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICION	AMBITO, POBLACION Y MUESTRA	TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO	TECNICAS	INSTRUMENTO
<p><b>Problema general.</b> ¿Existe relación entre la evaluación del desempeño y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari de Huánuco, durante el 2014?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión cantidad de</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la evaluación del desempeño y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari de Huánuco, durante el 2014.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> • Medir el desempeño y valorar el desarrollo laboral de la muestra en</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>H0:</b> La evaluación del desempeño no se relaciona con el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari de Huánuco.</p> <p><b>Ha:</b> La evaluación del desempeño se relaciona con el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del</p>	<p><b>Desarrollo laboral</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto nivel de eficiencia.</li> <li>• Moderado nivel de eficiencia.</li> <li>• Bajo nivel de eficiencia.</li> </ul>	<p>Alto nivel de eficiencia = 36 - 45 Moderado nivel de eficiencia = 27 - 35 Bajo nivel de eficiencia = 18 - 26</p>	Ordinal	<p><b>Ámbito de Estudio:</b> Centro de Salud Carlos Showing Ferrari.</p> <p><b>Población:</b> La poblaciones de 38 profesionales de enfermería.</p> <p><b>Muestra :</b> La muestra estará constituida por la totalidad de la población (38 profesionales de enfermería).</p>	<p><b>Tipo de estudio</b> • Será <b>correlacional</b>, (se buscará relacionar las dos variables en estudio) • Será <b>prospectivo</b>; porque los datos necesarios para el estudio se controlará el sesgo de medición. • Será</p>	<p>-Entrevista -Cuestionario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de entrevista sociodemográficos y laborales aplicada a los profesionales de enfermería.</li> <li>• Escala de la evaluación del desempeño del talento humano de enfermería.</li> <li>• Escala del desarrollo laboral del talento humano</li> </ul>
			<p><b>Desempeño laboral</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Muy bueno</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Bajo</li> </ul>	<p>Excelente = 82-100 Muy bueno = 64-81 Bueno = 46-63 Regular</p>	Ordinal				

<p>trabajo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión calidad de trabajo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión responsabilidad y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de</p>	<p>estudio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la correspondencia entre la evaluación del desempeño y sus dimensiones: calidad de trabajo, responsabilidad, confiabilidad, trabajo en equipo, identificación con la institución, comunicación, iniciativa, organización del trabajo y sensibilidad cultural con el desarrollo laboral de la muestra del estudio.</li> <li>Correlacionar (unidades a nivel numérico) los puntajes alcanzados en evaluación del</li> </ul>	<p>Centro de Salud Carlos Showing Ferrari de Huánuco.</p> <p><b>Hipótesis específicos</b>  <b>H01, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10:</b>  Las dimensiones: cantidad de trabajo, calidad del trabajo, responsabilidad, confiabilidad, trabajo en equipo, identificación, comunicación, iniciativa, organización del trabajo y sensibilidad cultural, de la evaluación del desempeño, no se relacionan con el desarrollo laboral de la muestra en estudio.</p> <p><b>Ha1:</b> La</p>			<p>= 28-45  Bajo  =10-27</p>		<p><b>Tipo de Muestreo:</b>  Será el no probabilístico; por conveniencia en la cual se tendrán en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.</p> <p><b>Criterios de Inclusión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tengan como mínimo un tiempo de trabajo de 3 meses consecutivos.</li> <li>Tengan cargos jefaturales de los departamentos asistenciales, jefes de servicios asistenciales,</li> </ul>	<p><b>transversal,</b> porque las variables en estudio serán medidas en una sola unidad de tiempo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Será <b>analítico,</b> porque se planteará y se pondrá a prueba hipótesis explicativas (finalidad cognoscitiva), su nivel más básico establecerá la asociación entre factores</li> </ul>		
--	---	---	--	--	--------------------------------------	--	--	--	--	--

<p>Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari?                  ¿Cuál es la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión confiabilidad y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari?                  ¿Cuál es la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión trabajo en equipo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari?                  ¿Cuál es la</p>	<p>desempeño con el desarrollo laboral.</p>	<p>dimensión de trabajo de la evaluación del desempeño, se relaciona con el desarrollo laboral de la muestra en estudio.  <b>Ha2:</b> La dimensión calidad del trabajo, de la evaluación del desempeño, se relaciona con el desarrollo laboral de la muestra en estudio.  <b>Ha3:</b> La dimensión responsabilidad, de la evaluación del desempeño, se relaciona con el desarrollo laboral de la muestra en estudio.  <b>Ha4:</b> La dimensión</p>					<p>profesionales coordinadores y personal asistencial.                  ▪ Acepten participar en la investigación (firmaron el consentimiento informado).   <b>Criterios de Exclusión:</b>                  ▪ Tengan tiempo de trabajo menos de 3 meses consecutivo                  ▪ Se encuentren en algún tipo de licencia.                  ▪ No acepten participar en la investigación (no</p>	<p>(propósito estadístico)                  • <b>Diseño de investigación:</b>                  El diseño utilizado para la presente investigación será <b>cuantitativo correlacional</b> tal como se muestra en el siguiente esquema:</p>		
--	---	--	--	--	--	--	---	---	---	--

<p>relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión identificación con la Institución y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión comunicación y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión iniciativa y el</p>		<p>confiabilidad de la evaluación del desempeño, se relaciona con el desarrollo laboral de la muestra en estudio.</p> <p><b>Ha5:</b> La dimensión trabajo en equipo de la evaluación del desempeño, se relaciona con el desarrollo laboral de la muestra en estudio.</p> <p><b>Ha6:</b> La dimensión identificación con la institución de la evaluación del desempeño, se relaciona con el desarrollo laboral de la muestra en estudio.</p> <p><b>Ha7:</b> La dimensión</p>				<p>firmaron el consentimiento informado).</p>	<p>Dónde: N = Población de trabajadores. X = Evaluación del desarrollo laboral. Y = Desarrollo laboral. r = Relación entre las variables.</p>		
--	--	---	--	--	--	---	---	--	--

<p>desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari?  ¿Cuál es la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión organización de trabajo y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari?  ¿Cuál es la relación entre la evaluación del desempeño en la dimensión sensibilidad cultural y el desarrollo laboral del talento humano del Servicio de</p>		<p>comunicación de la evaluación del desempeño, se relaciona con el desarrollo laboral de la muestra en estudio.  <b>Ha8:</b> La dimensión iniciativa de la evaluación del desempeño del talento humano, se relaciona con el desarrollo laboral de la muestra en estudio.  <b>Ha9:</b> La dimensión organización del trabajo de la evaluación del desempeño, se relaciona con el desarrollo laboral de la muestra en estudio.  <b>Ha10:</b> La</p>								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari?		dimensión identificación cultural de la evaluación del desempeño, se relaciona con el desarrollo laboral de la muestra en estudio.								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--