

## **Resumen Ejecutivo**

La presente investigación tiene por objetivo diseñar un sistema de evaluación del desempeño para el Hospital Regional de Talca.

Para el desarrollo de la investigación se realizó un análisis bibliográfico de las materias y enfoques de autores relacionados con la evaluación del desempeño, que permitió la comprensión de algunos aspectos y conceptos. Tras la recopilación acabada y rigurosa que sirvió de base para el marco teórico, se optó por diseñar una evaluación del desempeño basada en el método 360° Feedback, el cual consiste en que el funcionario es evaluado por su superior, sus subordinados, sus pares, sus clientes y por el mismo, a través de una autoevaluación.

Para ello se definió el estudio en términos cualitativos, donde, el diseño de la metodología empleada se basó en grupos focos los cuales permitieron identificar dimensiones, factores y subfactores de evaluación del desempeño, además se realizaron entrevistas en profundidad con los jefes de servicio del hospital que permitieron validar las dimensiones, factores y subfactores encontrados en los grupos focos y validar los indicadores de medición del desempeño para los subfactores.

Con la realización de los grupos focos, fue posible identificar las dimensiones, factores y subfactores de evaluación del desempeño que influyen en los funcionarios del Hospital Regional de Talca a la hora de ser evaluados.

Los resultados obtenidos en los grupos focos, al igual que los indicadores que se diseñaron a partir de bibliografía relacionada, se validaron con los jefes de servicio del Hospital Regional de Talca a través de entrevistas en profundidad.

De esta forma el modelo de evaluación del desempeño, cuenta con dimensiones de evaluación del desempeño, las que se dividen en factores, los que a su vez se dividen en subfactores de evaluación, los cuales cuentan con indicadores de medición del desempeño.

El sistema de evaluación tiene para cada subfactor un indicador de medición del desempeño, el cual puede ser numérico o un escala Likert de siete puntos. Para el caso de los indicadores numéricos, éstos también cuentan con una escala Likert de uno a siete que indica cuan positivo a negativo fue el desempeño del funcionario en dicho subfactor.

Posterior a esto se logró construir el sistema de evaluación del desempeño tanto para el área clínica como para el área no clínica del hospital, el que quedó compuesto de cuatro evaluaciones del desempeño: de superior a subordinado, de subordinado a superior, entre pares y una autoevaluación.

Este sistema de evaluación del desempeño fue validado en dos unidades funcionales del hospital, para el área no clínica el sistema de evaluación se validó a través de un piloteo en el Departamento de Presupuesto y Contabilidad, y para el área clínica la validación fue realizada en la Unidad de Perinatología.

Aplicado el sistema de evaluación del desempeño al Departamento de Contabilidad, se puede observar que el 79,2% de los funcionarios obtuvieron calificaciones entre 6 y 7 puntos en la escala Likert, mientras que el 20,8% obtuvieron notas entre 5 y 6 puntos en la misma escala. En el caso de la aplicación del sistema en la Unidad de Perinatología, se puede observar que el 96,4% de los funcionarios obtuvo notas superiores a 6 puntos en la escala Likert.

Cabe destacar que el presente estudio fue puesto a disposición de los Directivos del Hospital Regional de Talca.