

MEMORIAL DESCRITIVO

Yenifer Nicoll Laura Mango

(Currículo Lattes: <https://lattes.cnpq.br/0348795207718557>)

Área de interesse: Administração – Gestão de Pessoas no setor da saúde

1 Trajetória pessoal e formação acadêmica

Minha trajetória profissional foi construída no campo das Relações Industriais, com foco na gestão de pessoas e no funcionamento organizacional. Sou egressa da *Universidad Nacional de San Agustín*, onde desenvolvi uma base teórica sólida em comportamento organizacional, relações trabalhistas e gestão do talento humano.

Desde o início da minha formação, demonstrei um interesse constante em compreender como as organizações funcionam na prática, especialmente no que diz respeito às pessoas. Por isso, busquei me envolver precocemente em experiências laborais que me permitissem desenvolver habilidades em ambientes reais e dinâmicos.

2 Início da experiência profissional

Minhas primeiras experiências ocorreram nas áreas administrativa e de recursos humanos. Atuei como estagiária de recursos humanos na BK Group Peru S.A.C., onde participei de processos de recrutamento e seleção, triagem de currículos e coordenação de entrevistas. Esta etapa foi fundamental para o desenvolvimento de competências básicas na gestão de pessoas e processos organizacionais.

Posteriormente, trabalhei como assistente administrativa na Shopping Music S.A.C., onde adquiri experiência em atividades operativas, como atendimento ao cliente, controle de estoques e gestão de pagamentos. Esta experiência permitiu ampliar minha visão sobre o funcionamento organizacional, compreendendo a integração entre as áreas administrativas e operacionais.

3 Experiência no setor da saúde e desenvolvimento profissional

Meu desenvolvimento profissional no setor da saúde consolidou-se no Policlínico San Antonio, onde iniciei como estagiária de recursos humanos. Nesta etapa, consegui me adaptar rapidamente a um ambiente dinâmico, o que me permitiu integrar-me de forma eficaz à equipe de trabalho.

À medida que adquiri experiência e desenvolvi maior autonomia nessas funções, assumi maiores responsabilidades na área, atuando posteriormente como assistente de recursos humanos.

Posteriormente, assumi funções orientadas à gestão médica, focando diretamente na coordenação da equipe de profissionais de saúde. Nesta etapa, fui responsável pelos processos de recrutamento, integração, treinamento e supervisão do pessoal médico, bem como pela gestão de pagamentos e acompanhamento de desempenho.

Além disso, desenvolvi e implementei estratégias voltadas à melhoria da qualidade do serviço, por meio da análise da produtividade médica e da identificação de problemas relacionados ao cancelamento de consultas e deficiências na prestação do serviço.

Como resultado deste processo de crescimento profissional, fui promovida ao cargo de Coordenadora de Operações, onde assumi a supervisão geral das diferentes áreas do policlínico. Nesta função, fui responsável por assegurar o cumprimento das obrigações do pessoal, bem como identificar e gerir oportunamente necessidades relacionadas a recursos humanos, insumos e materiais.

Da mesma forma, implementei estratégias para melhorar a capacidade de resposta diante de situações críticas, como a ausência de médicos ou demoras no atendimento, garantindo uma melhor experiência para os pacientes.

4 Formação complementar e desenvolvimento contínuo

Concluí um curso de especialização (*Diplomado*) em Legislação Trabalhista e Folha de Pagamento, o que me permitiu consolidar conhecimentos em normas laborais e gestão administrativa de pessoal.

Além disso, complementei minha formação por meio de cursos especializados oferecidos pela SUNAFIL (*Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral del Perú*), focados em

temas relacionados ao cumprimento normativo, direitos trabalhistas e boas práticas na gestão de recursos humanos.

Adicionalmente, participei de espaços acadêmicos de atualização e reflexão profissional, tais como o curso-oficina “Qualidade e Acreditação”, o II Congresso Internacional “Tendências em Gestão Humana” e a I Jornada Regional “Inteligência Emocional para a Aprendizagem”. Estas experiências contribuíram para o desenvolvimento de uma visão integral sobre a gestão organizacional.

5 Reflexão sobre a trajetória

Ao longo da minha trajetória, identifico uma evolução progressiva de funções operacionais para cargos de maior responsabilidade na gestão de pessoas. Esse crescimento foi impulsionado pelo meu interesse em contribuir de maneira mais estratégica dentro das organizações.

Minha experiência no setor da saúde permitiu reconhecer desafios importantes, como a rotatividade de pessoal, a necessidade de otimizar processos internos e a importância de implementar estratégias que melhorem a experiência do colaborador. Considero que a gestão de pessoas não se limita a aspectos administrativos, mas envolve fatores humanos, sociais e comportamentais que influenciam diretamente os resultados organizacionais.

6 Projeção acadêmica e alinhamento com o programa

Meu interesse em ingressar no Mestrado Profissional em Administração da ESAG/UEDESC fundamenta-se na minha experiência no setor da saúde e na necessidade de fortalecer minhas competências na gestão de pessoas sob uma perspectiva estratégica.

Nesse sentido, meu interesse acadêmico orienta-se para a análise do *Employee Experience* (EX) e sua relação com a qualidade do serviço, especialmente em organizações do setor da saúde. Esta linha de interesse alinha-se ao Grupo de Pesquisa ATHENA, ao abordar o comportamento humano no trabalho, as relações organizacionais e a gestão de pessoas como fatores-chave no desempenho institucional.

Como projeção, busco desenvolver uma visão mais analítica e crítica que me permita contribuir para o desenho de estratégias voltadas a melhorar tanto o desempenho organizacional quanto a qualidade do serviço, especialmente em contextos de alta exigência como o setor da saúde.