



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Capacitación y desempeño laboral según percepción del
personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Evelyn Rocío Piélago Fraga

ASESORA:

Dra. Teresa Campana Añasco

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo

PERÚ – 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): PIELAGO FRAGA, EVELYN ROCIO

Para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, ha sustentado la tesis titulada:

CAPACITACION Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL MEDICO DEL HOSPITAL HUAYCAN DE ATE, 2018

Fecha: 31 de agosto de 2018

Hora: 12:30 p.m

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Kriss Melody Calla Vasquez

Firma:

SECRETARIO: Mgtr. María del Carmen Ancaya Martínez

Firma:

VOCAL: Dra. Teresa de Jesús Campana Añasco

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobada por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

APA - redactar adecuadamente el resumen

.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria:

A mis padres por todo su apoyo en mi formación profesional , su amor y dedicación que siempre me brindan .

Agradecimiento:

Agradezco a la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de abrirme sus aulas para obtener conocimiento a mi docente de maestría por su apoyo en la elaboración de la tesis y a la autoridades del Hospital Huaycán por ayudarme en la elaboración de la tesis como a los a los servidores administrativos del Hospital Huaycán y CAP III Huaycán por su colaboración en el trabajo de campo.

Declaración de Autoría

Yo, Evelyn Rocío Piélago Fraga, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado "Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del hospital Huaycán de Ate, 2018" presentada para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 30 de junio del 2018



Firma

Evelyn Rocío Piélago Fraga

DNI: 42201098

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento a ustedes mi tesis titulada “Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del hospital Huaycán de Ate,2018”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la capacitación con el desempeño laboral en el Hospital Huaycán de Ate, 2018., en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un apéndice: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La autora

Índice

	Página
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria:	iii
Agradecimiento:	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice/índice de tablas/índice de figuras	vii
Resumen	xiii
I. Introducción	xv
1.1. Realidad Problemática	16
1.2. Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1. Teoría de la Capacitación	21
1.3.1.1. La capacitación y sus fortalezas	28
1.3.2. Teoría del Desempeño Laboral	29
1.3.2.1. Componentes del Desempeño Laboral	32
1.3.2.1. Dimensiones del Desempeño Laboral	32
1.4 Formulación del problema	35
1.5 Justificación	36
1.6 Hipótesis	37

1.6.1. Hipótesis de la investigación	37
1.6.2. Hipótesis específicas	37
1.7 Objetivos de la investigación	37
1.7.1. Objetivo general	37
1.7.2. Objetivos Específicos	38
II. Método	39
2.1. Diseño de Investigación	40
2.2 Variables, operacionalización	41
2.3. Población y muestra	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	45
2.5. Métodos de análisis de datos	49
2.6. Aspectos éticos	49
III. Resultados	50
3.1. Análisis Descriptivo	51
3.2. Resultados Correlacionales	60
IV. DISCUSIÓN	64
V. CONCLUSIONES	69
VI. RECOMENDACIONES	72
VII. Referencias Bibliográficas	75
ANEXOS	80
Anexo A: Artículo Científico	81
Anexo B; Matriz de Consistencia	91
Anexo C: Declaración jurada de Artículo Científico	92

Anexo D: Instrumentos de recolección de datos	93
Anexo E: Certificado de validación de instrumentos	97
Anexo F: Base de datos	109
Anexo G. Prueba piloto de la variable 1: Capacitación	112
Anexo H. Prueba piloto de la variable 2: Desempeño laboral	113
Anexo I: Pruebas de bondad de ajuste (Normalidad)	114

Índice de Tablas

Tabla 1 Evolución Histórica de la Capacitación	23
Tabla 2 Evolución histórica del Desempeño	31
Tabla 3 Tipos de evaluación de desempeño	34
Tabla 4 Operacionalización de la variable 1	42
Tabla 5 Operacionalización de la variable 2	43
Tabla 6 Población de estudio	44
Tabla 7 Baremo de la variable Capacitación	46
Tabla 8 Baremo de la variable Desempeño laboral	47
Tabla 9 Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario de capacitación	47
Tabla 10 Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario del desempeño laboral	47
Tabla 11 Rangos de Confiabilidad	48
Tabla 12 Alfa de Cronbach: Variable 1. Capacitación	48
Tabla 13 Alfa de Cronbach: Variable 2. Desempeño laboral	48
Tabla 14 Niveles de percepción de la Variable 1: Capacitación	51
Tabla 15 Niveles de percepción de la dimensión: Capacitación en el puesto	52
Tabla 16 Niveles de percepción de la dimensión: Capacitación por aprendizaje	53
Tabla 17 Niveles de percepción de la dimensión: Capacitaciones por instrucciones en el puesto	54
Tabla 18 Niveles de percepción de la dimensión: Habilidades interpersonales	55
Tabla 19 Niveles de percepción de la Variable 2: Desempeño laboral	56
Tabla 20 Niveles de percepción de la dimensión: Desempeño de la tarea	57
Tabla 21 Niveles de percepción de la dimensión: Civismo	58
Tabla 22 Niveles de percepción de la dimensión: Obstáculo a la productividad	59
Tabla 23 Coeficiente de Correlación de Spearman entre las variables capacitación y desempeño laboral	60
Tabla 24 Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión capacitación en el puesto y desempeño laboral	61

Tabla 25 Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión capacitación por aprendizaje y desempeño laboral	62
Tabla 26 Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión capacitación por instrucciones en el puesto y desempeño laboral	63
Tabla 27 Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión habilidades interpersonales y desempeño laboral	64
Tabla 28 Prueba piloto: Fiabilidad del instrumento de la variable 1. capacitación	112
Tabla 29 Prueba piloto: Fiabilidad del instrumento de la variable 2. Desempeño laboral	113
Tabla 30 Prueba de Kolgomorov Smirnov para una muestra	114

Índice de figuras

Figura 1. Diversidad básica de la capacitación profesional	26
Figura 2: Diagrama del diseño correlacional	41
Figura 3. Componentes del Rho de Spearman	49
Figura 4. Diagrama de barras de la frecuencia de la Variable 1: Capacitación	51
Figura 5. Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión: Capacitación en el puesto	52
Figura 6. Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión: Capacitación por aprendizaje	53
Figura 7. Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión: Capacitaciones por instrucciones en el puesto	54
Figura 8. Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión: Habilidades interpersonales	55
Figura 9. Diagrama de barras de la frecuencia de la Variable 2: Desempeño laboral	56
Figura 10. Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión: Desempeño de la tarea	57
Figura 11. Diagrama de barras de la frecuencia de la Dimensión: Civismo	58
Figura 12. Diagrama de barras de la frecuencia de la Dimensión: Obstáculo a la productividad	59

Resumen

La tesis tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral del personal médico del Hospital Huaycán, 2018.

El tipo de investigación es correlacional, de enfoque cuantitativo , de diseño no experimental con muestreo no probabilístico .El instrumento fue el cuestionario y la técnica la encuesta. La muestra de estudio fue de 60 médicos, se le aplicó un cuestionario de 24 preguntas en la variable 1 denominada capacitación y 18 preguntas en la variable 2 denominada desempeño laboral, a una escala de Likert.

Finalmente se concluye que según la correlación de Spearman se tiene un coeficiente de Spearman de 0,747, y un valor p de $0,000 < 0.05$, por lo tanto, existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral según percepción del personal médico del hospital Huaycán de Ate, 2018.

Palabras claves: Capacitación, capacitación en el puesto y desempeño laboral.

Abstract

The general objective of the thesis was to determine the relationship that exists between the training and the work performance of the medical personnel of Hospital Huaycán, 2018.

The type of research is correlational and non-experimental design. The study sample was of 60 doctors, a questionnaire of 24 questions was applied in variable 1 called training and 18 questions in variable 2 called work performance, on a Likert scale.

Finally, it is concluded that according to the Spearman correlation there is a coefficient of 0.747, and a p-value of 0.000 <0.05, therefore, there is a significant relationship between the training and the work performance of the medical staff of Huaycán de Ate Hospital, 2018.

Keywords: Training, on-the-job training and job performance.

I. **Introducción**

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad las organizaciones cambian su entorno interior debido a los avances tecnológicos siendo un ambiente más dinámico y ágil donde se requiere fortalecer las habilidades y conocimientos del profesional, es decir mayor énfasis en la capacitación y su respectiva actualización constante.

En Centro América por citar a Panamá la capacitación sigue siendo un tema pendiente, según un estudio realizado en el sector público por los investigadores Baptista y Flores (2014) mencionan que “con bajos niveles de capacitación, difícilmente se logrará alcanzar los niveles de habilidades de la fuerza laboral y de productividad que registran las economías más avanzadas, lo que seguramente será una seria limitante para seguir creciendo sostenidamente” (p. 6).

En Honduras en el sector público el número de trabajadores que se capacita es baja, donde solo un 20% de trabajadores de 100 es capacitado en su profesión específica y dejando de lado capacitarlos en habilidades blandas como trabajo en equipo, liderazgo o relaciones interpersonales (Baptista y Flores, 2014, p. 9).

En Sudamérica por citar a Uruguay el estudio realizado por De Mendoza, Di Capua y Rucci, (2014) mencionan que “se aprecia una baja efectividad de la política pública en el ámbito de la formación e identifica importantes posibilidades para mejorar los resultados e impacto de las políticas de capacitación” (p. 5).

En Colombia para ingresar a laborar en el sector público se hace con las denominadas palancas, por lo tanto, la sociedad está inconforme porque es limitado el acceso a un trabajo, correspondiendo a la entidad brindar un clima organizacional óptimo, capacitarlos, y la carencia de ascensos en los empleos por falta de una adecuada evaluación de desempeño laboral (Galvis y Cárdenas, 2016, p. 25).

La Capacitación es un factor de éxito importante en cualquier organización, porque ayuda a fortalecer las principales deficiencias de conocimientos, técnicas que requiere un profesional en una organización; permite que los trabajadores desarrollen mejores aportes en su puesto de trabajo ya que es un proceso constante, hacia obtener mejor productividad en sus objetivos y metas trazadas.

Perú es un país que aún conserva una gestión Pública burocrática por más que se hayan diseñado procesos, procedimientos, reglamentos para modernizar la gestión pública, aun no se obtienen resultados deseados porque el principal problema es el recurso humano, dejado muchas veces en segundo plano, porque no se brinda herramientas de gestión para la mejora de sus conocimientos y de la competencia profesional.

En el Perú el sector salud es un campo muy amplio que siempre está en constante evolución y mejora para satisfacer las necesidades cada vez más exigentes de la sociedad, por lo cual las instituciones que brindan servicios en salud deben hacer frente a estos requerimientos para ser más competitivos. Uno de los aspectos que el Hospital Huaycán ha considerado de gran importancia es la capacitación y el desempeño laboral, ya que, a más de ser una obligación legal, también es una responsabilidad social, un deber moral que satisface tanto al hospital como a sus trabajadores.

El Diagnóstico relacionado sobre la capacitación en el Hospital Huaycán se encontró las siguientes debilidades: (a) En los hospitales No existen programas de capacitación ,el Hospital Huaycán de Ate es un ejemplo de ello en el cual las pocas capacitaciones que se hacen hay poca participación del personal de planta, debido a que las capacitaciones se realizan fuera del horario de oficina, motivo por el cual se han generado ausencias en las capacitaciones, generando que Recursos Humanos, proceda con los descuentos correspondientes; (b) Desconocimiento de las necesidades y características del paciente ; falta de concientización de la importancia de la capacitación en la institución de Salud que permite conocer y satisfacer las

necesidades del paciente. (c) falta de capacitación para fortalecimiento del recurso humano como especializaciones según su área de procedencia; (d) falta por parte de jefatura del centro que delegue roles y forme un comité para que pueda difundir a todo el personal sobre las actividades y el plan de trabajo del Hospital Huaycán evidenciándose más aún a inicios del presente año 2018 con la poca asistencia, en las capacitaciones así como la falta de evaluación post capacitación; (e) las tecnologías de información del hospital Huaycán no están actualizados de acuerdo a lo que exige el mercado; (f) falta de un espacio acondicionado para los cursos de capacitación, también falta de equipos multimedia.

El Diagnóstico relacionado al desempeño laboral en el Hospital Huaycán se encontró las siguientes debilidades:(a) trabajadores desmotivados por participar en las capacitaciones; (b) no existen recompensas por logro de resultados;(c) carencia de política de sueldos; (d) no existe evaluación del desempeño relacionado al cumplimiento de objetivos individuales.

En el Hospital Huaycán el personal presenta capacitaciones que no tiene las expectativas necesarias y que demanda el mercado en la actualidad, lo cual se refleja en el proceso de trabajo, que puede traer consigo un bajo desempeño laboral.

1.2. Trabajos previos

Trabajos previos internacionales

Tong (2018) *Relationship between meaningful work and job performance in nurses*, la metodología adoptada fue de diseño no experimental y el tipo fue correlacional, la muestra estuvo conformada por 45 enfermeras, se aplicó un cuestionario como instrumento de medición, como resultado se halló que hubo relaciones significativas y positivas entre el trabajo significativo y el rendimiento de la tarea y el desempeño laboral y se tuvo también un puntaje negativo de motivación laboral que influyó negativamente en el desempeño laboral. Finalmente se necesita mejorar el trabajo

significativo y proporcionar más apoyo y asistencia para así lograr la mejora del desempeño laboral y brindar una mejor atención al paciente.

Pérez (2017) en el estudio *Relación Comparación del Nivel de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de salud de un hospital público*, siendo como principal objetivo buscar la relación entre las variables planteadas, en relación a la metodología fue de tipo básica, no experimental y transversal, la población de estudio fueron 72 profesionales, como instrumento de medición se aplicó un cuestionario, la tesis concluyó la mayor parte de los profesionales de salud tienen poco compromiso en la asistencia de los programas de capacitación teniendo como consecuencia la deficiente atención a los pacientes y el desconocimiento de nuevas y mejores técnicas de calidad de servicio.

Díaz, Gutiérrez y Amancio (2017) en la investigación *Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas*, el principal objetivo fue establecer las causas que ocasiona el ausentismo relacionado al desempeño laboral, se utilizó el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es correlacional, de corte transversal, la muestra de estudio fue de 65 enfermeras, para la variable desempeño laboral se elaboró un instrumento de 50 preguntas con una confiabilidad de 0.93. La tesis concluyó un óptimo desempeño laboral tiene un estrecho vínculo con la motivación y con la adecuada distribución de las tareas en el personal de salud para así evitar personas desmotivadas, o prevenir el ausentismo ocasionando una baja calidad de servicio al paciente.

Alcalde, Molina, & Castillo (2013) en el estudio *Aportes de la capacitación a la promoción de la salud en los Servicios Estatales de Salud: análisis comparativo en ocho estados de México*, tuvo como objetivo principal la evaluación del aporte de la capacitación al sector salud, el diseño fue no experimental, se aplicó un cuestionario a todo el personal de salud, se concluye que el principal aporte de la capacitación viene a ser el fortalecimiento de las habilidades, generar mayores conocimientos

hacia una mejor competitividad del personal de salud dentro de la organización hospitalaria.

Vera (2011) en la tesis *Creación De una estrategia De Adquirir Conocimiento en Recepción del Personal De Enfermería y Auxiliares Administrativos. Hospital "Rafael Rodríguez Zambrano" Manta*, siendo como fundamental objetivo el diseño de programas de capacitación del personal de salud, el tipo de investigación fue correlacional, la muestra de estudio fue de 191 profesionales de enfermería, para la recolección de datos de utilizó el cuestionario, finalmente se concluye en diseñar y ejecutar un programa de capacitación en el personal de enfermería con el fin de mejorar la atención del servicio en beneficio de los pacientes.

Rodríguez (2001) en la tesis *Capacitación y cambio actitudinal del recurso humano en salud*, tuvo como objetivo general investigar la influencia de la Capacitación sobre el grado de Involucramiento con la tarea por el personal, la tesis concluye que en la actualidad es importante comprometer a todos los colaboradores de una organización y una herramienta de gestión para lograr el mencionado objetivo es la capacitación, finalmente aun las personas aceptan la capacitación tradicional en comparación con la capacitación moderna y el usos de herramientas TIC, para ello se sugiere continuar con lo tradicional y el cambio de enfoque debe ser paulatinamente.

Trabajos previos nacionales

Quispe (2017) en la investigación *Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales medicos del Hospital III ESSALUD Puno, 2016*, el objetivo fue establecer la relación entre las variables propuestas, la investigación es de tipo correlacional, corte transversal, la muestra de estudió fueron 83 médicos, se utilizó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario relacionados a la recolección de datos, la tesis concluye que por las diferentes tareas del profesional de salud como sus horarios rotativos se genera una desmotivación ocasionando un deficiente desempeño laboral.

Asencios (2017) en la investigación *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue. Lima, 2016*, de acuerdo a la método empleado fue de un diseño no experimental, correlacional, fueron 100 personas como muestra de estudio, la tesis concluye en la importancia de la capacitación por instrucciones en el puesto para mejorar el talento humano hacia el desempeño laboral, por lo tanto el personal de salud, que estuvieron gestionando su talento humano, brindaran a la entidad su mayor potencial humano.

Muñoz (2017) en la investigación *Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015*, respecto a la metodología es de diseño no experimental y de tipo correlacional, la muestra de estudio fueron de 68 trabajadores de salud, de muestreo no probabilístico intencional, la tesis concluye en tener un coeficiente de 0.754 de asociación entre la variable desempeño laboral y las relaciones interpersonales.

Calderón (2016) en la investigación *Desempeño laboral y motivación del personal administrativo del Hospital Santa Rosa 2015*, el principal objetivo fue establecer la relación entre las variables planteadas, la investigación es de tipo aplicado, diseño no experimental. La muestra de estudio fueron de 205 trabajadores administrativos, se aplicó un cuestionario de 36 preguntas para la recolección de datos, se concluye en establecer una correlación moderada de 0.755 entre las variables planteadas.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Fundamentación científica de la variable capacitación

1.3.1. Teoría de la Capacitación

Según Sutton (2011) citado por Charca (2015):

Según Peter Drucker en el trabajo que realizó nos dice: el trabajo de estudio teórico e investigación que realicé me permite describir observaciones obtenidas mediante el análisis de las teorías y técnicas correspondientes a la

disciplina administrativa y las observaciones de la práctica empresarial. Seguidamente enunciaré las mismas un elemento que se puede observar es la participación del cliente como parte integral de la evaluación. El nivel de exigencia de medición de resultados para los servicios internos, como lo es la capacitación, es sustancialmente menor de lo que lo es para los procesos productivos o centrales de la organización (p. 34).

Teoría de la inversión respecto al potencial humano

Como menciona Leuven (2001) citado por Charca (2015):

La mencionada teoría inicia con las investigaciones del autor referente Becker (1964), que con el transcurso de los años ha ido cambiando, pero lo esencial es que la capacitación es muy valiosa y debe ser percibida como una inversión de parte de la organización y del empleado, con el objetivo de mejorar la efectividad en el trabajo (pp. 35-36).

El obtener conocimientos con respecto a los avances en la medicina brindados en las capacitaciones ayuda enormemente a cumplir con la meta que es dar una atención digna y de calidad a los pacientes que dependen de nosotros como médicos y que no debe ser percibida como una pérdida económica las capacitaciones que se imparten al personal de salud sino como una inversión en tiempo que dará muchos logros ya sea en ahorro económico como en apoyo emocional al paciente al evitar su sufrimiento en su proceso de recuperación.

Según Stevens (1994) expresa lo siguiente:

El mencionado autor destaca el periodo de la educación básica y después de ella las posteriores, dando mucho énfasis las habilidades técnicas del trabajador, en la post escuela el autor Mincer (1988), señala que la capacitación se elabora en base a las competencias de los colaboradores (p. 36).

Teoría estándar: capacitación en condiciones de competencia perfecta

Chacaltana (2016) señala lo siguiente:

El presente modelo tiene como principal objetivo la comparación de los costos y bondades de la capacitación, aquí entra los gastos e ingresos vinculados a la inversión del potencial humano, y a medida que pase el tiempo se va evaluando el perfil inicial del trabajador con el perfil actual después de la capacitación (p. 37).

Muchas veces las capacitaciones son restringidas en las instituciones de salud para evitar costos cuando solo con buenas estrategias de gestión se pueden ofrecer gratuitamente generando el incremento en ahorro por los resultados satisfactorios del personal de salud capacitado en prevención y promoción de la salud no esperando que la enfermedad se establezca el cual el tratamiento conlleva a fuertes pérdidas de dinero por parte del estado y del propio paciente.

Tabla 1
Evolución Histórica de la Capacitación

Año	Autor	Aporte
1952	Waite, W.	La capacitación es útil para la mejora del desempeño del colaborador.
1955	Whitehill, Jr.	EL significado es mejorar al colaborador para el área de trabajo que va dirigido.
1956	Yoder, D.	La capacitación aumenta los conocimientos.
1961	Mcgehee, W. y Thayer P.	La capacitación aporta a mejorar la competitividad del trabajador.
1970	Flippo, E.	La capacitación mejora las competencias específicas.
1970	Hoyler, S.	Invertir es capacitar para lograr el mejor desempeño del colaborador.
1992	Davis, K. et al	La capacitación permite al colaborador conocer más su labor y alcanzar indicadores de calidad.
1996	Silíceo	Se basa en que la capacitación es una herramienta de gestión útil para lograr las metas de la organización.
1997	Aquino et al	La capacitación se relaciona con la optimización de las habilidades y competencias del trabajador.
1997	Blake, O.	Establece la importancia de una educación constante al colaborador.
1998	Gore, E.	La capacitación se vincula con la productividad en la mejora de las habilidades del trabajador.
1999	Bohlander, G. et al	La capacitación fortalece el aprendizaje del trabajador, beneficiando a la organización.
2001	Sutton, C.	La capacitación aporta a mejorar la eficiencia de las tareas del colaborador.

Nota. (Bravo, 2017, p. 144) adaptado por Piélagos, 2018.

Capacitación

Como menciona el autor Chiavenato (2007)

La capacitación, se realiza para que un trabajador conozca con eficiencia su puesto de trabajo, brindándole las herramientas pertinentes para lograrlo (p. 385).

Para los autores Stoner, Freeman y Gilbert (2009) “La capacitación busca aumentar las capacidades de los empleados para incrementar la efectividad de la organización, y mejorar las habilidades del trabajo actual” (p. 413).

Sin capacitación no se pueden mejorar la calidad de atención es necesario obtener constantemente conocimientos actualizados en bien del paciente.

La capacitación según Robbins y Coulter (2010) “Es valiosa para la gestión de recursos humanos en una organización, para así conseguir la calidad del trabajo de la mano con la mejora de las habilidades del trabajador” (p. 215).

De acuerdo al autor Ibáñez (2011) definió la capacitación como “El conjunto de información de educación y de gestión hacia la mejora de los conocimientos y la optimización de las habilidades y por consecuencia garantizar un desempeño laboral con efectividad” (p. 475).

Según Flippo (1970) citado por Chiavenato (2011) “La acción de aumento de los conocimientos del trabajador hacia la mejora del desempeño laboral, se refiere a la capacitación” (p. 322).

Los autores Robbins y DeCenzo (2013) definen capacitación como “El constante aprendizaje de conocimientos nuevos para generar mejorar continua en los trabajadores (pp. 169-170).

La capacitación según Dessler y Varela (2017) “Es el proceso para enseñar a los trabajadores nuevos o en activo las habilidades básicas que necesitan para desempeñar Sus funciones” (p. 493).

Según Ibáñez (2011) la capacitación tiene los siguientes objetivos:

(a) Los colaboradores están listos para desarrollar sus labores según su puesto de trabajo, (b) optimiza la línea de carrera según los resultados del trabajador, (c) mejorar el cambio de mentalidad de los trabajadores para generar un ambiente de trabajo cálido, amigable y unido (p. 476).

No se pueden obtener cambios de conducta sin el conocimiento que es impartido en las capacitaciones es una oportunidad para aprovechar impartir conocimiento que ayudara a mejorar la calidad de atención y reducir el stress propio de la profesión.

Como menciona Alles (2015):

La capacitación se desarrolla usualmente en un contexto con intereses de algún modo divergentes: por un lado, el asistente está preocupado por la obtención de resultados inmediatos y por otro, el instructor se halla preocupado por actualizar conocimientos para mejorar esos resultados e impulsar cambios. Transmitir conocimientos, desarrollar competencias, facilitar ciertas actitudes es habilitar a las personas para promover cambios, en sí mismos y en su entorno. El aprendizaje exige compromiso de quien desea alcanzarlo. No hay transmisión efectiva sino hay curiosidad, búsqueda, interrogantes, involucramiento. Educar y aprender, capacitar y capacitarse, transformar y transformarse. Quienes se involucran en este devenir de la actividad educativa crecen, mejoran su capacidad, crean un futuro distinto (pp. 235-236).



Figura 1. Diversidad básica de la capacitación profesional
 Nota. (Porret, 2013, p. 209).

Dimensiones de la capacitación

Las dimensiones de la capacitación son propuestas por el autor Dessler y Varela (2017) y son las siguientes:

Capacitación en el puesto. Implica que alguien aprenda un trabajo mientras lo lleva a cabo. Todos los trabajadores en una organización desde el mínimo puesto hasta el director o jefe, deberían recibir capacitación en el puesto cuando ingresan a una organización. Los tipos de capacitación en el puesto más comunes son la metodología de reemplazar al trabajador, donde el jefe directo brinda la capacitación. Otra técnica de capacitación en el puesto es la rotación de puestos, donde un empleado (por lo común un aprendiz gerencial) pasa de un puesto a otro en intervalos planeados. Las tareas especiales dan a los ejecutivos de nivel más bajo la experiencia en la resolución de problemas reales (p. 162).

Capacitación por aprendizaje. Señala que el aprendizaje impartido es el producto final de un procedimiento cuyo resultado es un trabajador habil en su puesto de trabajo a corto y largo plazo (p. 163).

Capacitación por instrucciones en el puesto. Muchos trabajos (o parte de ellos) consisten en un procedimiento sencillo para su aprendizaje, y tiene como nombre capacitación por instrucciones en el puesto (CIP). Incluye conferencias (p. 163).

Componentes de la capacitación según Robbins y Judge

Los componentes de la capacitación según los autores referentes Robbins y Judge (2017) son los siguientes:

Habilidades básicas. Una encuesta aplicada a más de 400 profesionales de recursos humanos reveló que 40 por ciento de los empleadores consideran que los individuos egresados de bachillerato carecen de habilidades básicas de comprensión lectora, escritura y matemáticas, conforme el trabajo se ha vuelto más complejo, la necesidad de esas habilidades básicas se ha incrementado de manera significativa, provocando así una brecha entre las habilidades que solicitan los empleadores y las que están disponibles en la fuerza laboral (pp. 571-572). **Habilidades técnicas.** Tiene como principal objetivo la mejora y ampliación de la habilidad técnica del empleado por medio de la tecnología de información y nuevas estrategias de gestión. A medida que las organizaciones diseñan estructuras más planas, amplían su uso de equipos y eliminan las barreras tradicionales entre las áreas, los empleados necesitan dominar una mayor variedad de tareas y ampliar sus conocimientos acerca de la forma en la que la organización opera. **Habilidades para resolver problemas.** La

capacitación para la solución de problemas que se brinda a los trabajadores incluye la actividad del razonamiento y la capacidad del empleado de gestionar alternativas de solución ante una contingencia. **Habilidades interpersonales.** Se refiere a la capacidad del trabajador de desenvolverse con sus compañeros de trabajo y su jefe directo, la capacitación es indispensable para aquellos trabajadores que necesiten mejorar su capacidad de escuchar, comunicarse y formar equipos. Aunque los profesionales están muy interesados en la capacitación de habilidades interpersonales, la mayoría de las evidencias sugieren que lo que se aprende en ese tipo de capacitación no se transfiere al lugar de trabajo (p. 572). Las habilidades interpersonales en el personal médico ayudara mucho en el trato que el médico da al paciente ayudandole a practicar la habilidad de escuchar el paciente y poder ayudarlo de acuerdo a sus necesidades.

1.3.1.1. La capacitación y sus fortalezas

De acuerdo al autor Ibáñez (2010) la capacitación cuenta con las siguientes fortalezas:

Para el trabajador

Promueve el autodesarrollo y mejoramiento profesional permanente, fomenta la eficacia, por lo que la productividad del empleado aumentará, incrementará el nivel de satisfacción con el puesto, fomenta las actitudes positivas que propicien una realización personal constante y un mayor compromiso empresarial y social, aquel que se capacita no queda rápidamente obsoleto, ni marginado del mercado laboral, elimina los temores a la competencia a la ignorancia individual, da mayor seguridad y confianza, ayuda a la orientación de nuevos empleados, proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje, alienta la cohesión e integración de los grupos (p. 488).

Para la empresa

Con una capacitación, la empresa mejora sus niveles de rendimiento económico, y eso se aprecia: aumento del índice de productividad, contribuye a la formación de líderes y dirigentes, la empresa no es universal, los que van a ejecutar trabajos profesionales y especializados deben contar con el conocimiento necesario antes de ingresar a una organización, la capacidad siempre reporta un beneficio, razón por la que el costo que implica la capacitación, la capacitación debe responder a las necesidades prioritarias a las nuevas políticas y estrategias (p. 489).

Panorama General del proceso de capacitación

Según Dessler y Varela (2017):

Los individuos con un alto potencial tendran a improvisar o dejaran de ser productivos sino saben que hacer o como hacerlo, por ello se requiere una capacitacion permanente. Además, según un estimado, aproximadamente tres cuartas partes de los trabajadores de treinta y tantos años con un alto potencial comienzan a buscar un nuevo empleo un año despues de ser contratados, a menudo debido a que se sienten insatisfechos a causa de una capacitacion inadecuada (p. 154).

Fundamentación científica de la variable desempeño laboral

1.3.2. Teoría del Desempeño Laboral

La Teoría del Establecimiento de Metas de Locke

Según la investigación se tiene que el Dr. Edwin Locke establece la teoría del establecimiento, natal de Estados Unidos, lo realizo entre la década de los 60 y 70, González (2006) sobre la teoría de Locke profundiza lo siguiente: Las personas que tiene metas tratan de conseguirlas con bastante esfuerzo para su consecución (p. 91).

Sin metas no se logra nada en el sector salud con ello se motiva al logro buscando estrategias resultando en un buen desempeño laboral ya que hay motivación para alcanzar lo propuesto.

De acuerdo a Navarrete (2017):

El trabajador en una empresa tiene objetivos o metas por cumplir, en la actualidad es muy necesario que el empleado las conozca, por lo tanto, es necesario que los jefes directos influyan positivamente en sus colaboradores mediante el liderazgo, la motivación y la retroalimentación constante en cada procedimiento (p. 19).

Los hospitales son lugares donde la motivación el liderazgo y el constante aprendizaje actualizado en bien del paciente sean los pilares de la institución para un buen desempeño laboral pero que necesariamente son brindadas en los programas de capacitación continua.

La Teoría de la Expectativa

El Dr. Víctor H. Vroom fue un psicólogo que desarrollo la Teoría de la Expectativa, Rubio (2005) expresa sobre la teoría de Vroom, en ella sostiene que:

Vroom introdujo la teoría en el campo de la motivación, es una teoría cognitiva y asume los siguientes principios: 1) Las personas pueden tomar decisiones racionales y emplearán un cierto esfuerzo en actividades que conducen a compensaciones deseadas, 2) Los individuos asumen que sus rendimientos determinaran las compensaciones deseadas, 3) Existe una relación entre el esfuerzo realizado y el rendimiento en el trabajo” (p. 641).

Tabla 2
Evolución histórica del Desempeño

Año	Autor	Aporte
1983	Bateman y Organ	Se señala sobre la conducta organizacional cívica.
1987	Society for Industrial and Organizational Psychology – SIOP	Se menciona sobre la eficiencia en el desempeño.
1990	Murphy	El desempeño es importante para alcanzar la productividad del trabajador.
1990	Campbell	Señala la relación de las habilidades con el desempeño.
2001	Viswesvaran	El desempeño laboral es un comportamiento que maneja el colaborador en la organización.
2002	Hernández	Para alcanzar el óptimo desempeño se necesita un adecuado proceso organizacional.
2003	Society for Industrial and Organizational Psychology – SIOP	Se resalta la conducta del trabajador hacia un buen desempeño.
2005	Bonnefoy y Armijo	Se plantea las dimensiones: Eficacia, eficiencia, economía y calidad.
2007	Aguinis	Se señala la importancia de evaluar el desempeño del trabajador.
2011	Salgado y Cabal	Se interrelaciona los componentes de conocimientos, habilidades y destrezas.
2013	Robbins y Judge	Señala componentes como desempeño de la tarea, civismo y la carencia de productividad.
2016	Arce	El desempeño del trabajador se relaciona con las metas y funciones que le asignaron.

Nota. (Bravo, 2017, p. 146) adaptado por Piélagos, 2018.

El desempeño etimológicamente según Chayña (2017) “Está compuesto por el verbo activo transitivo, tiene como sinónimos a ejercer, ocupar, llenar, realizar, cumplir. Su característica de transitivo, implica que pasa y se transfieren unos a otros” (p. 28).

El desempeño laboral de acuerdo a Stoner y Gilbert (2005) “Es la forma como los trabajadores realizan sus labores para alcanzar las metas de la organización” (p. 433).

El desempeño laboral según Palaci (2005) “Es la conducta de los trabajadores para alcanzar la efectividad de la organización” (p. 155).

En relación a la teoría de los autores Werther y Davis (2008) el desempeño laboral “requiere de la sistematización informática como herramienta de gestión para así lograr optimizar el desarrollo profesional” (p. 297).

Como Chiavenato (2009) menciona:

La valoración del desempeño dentro de un puesto en la organización y cambia de persona a persona (p. 202).

El desempeño según Stoner, Freeman y Gilbert (2009) “Es la medición de la eficiencia y eficacia en una organización pública o privada” (p. 9).

El desempeño laboral es definido por los autores Robbins y Coulter (2010) como “La acumulación de resultados obtenidos por las funciones que ejercen los trabajadores en una entidad” (p. 403).

Según Chiavenato (2011) el desempeño laboral se refiere a “La conducta del personal para así conseguir las metas trazadas en la entidad” (p. 204).

El desempeño laboral según los autores Robbins y Judge (2017) se define como “La finalización de una labor que esta conformado por elementos de gestión y aumento de productividad” (p. 555).

1.3.2.1. Componentes del Desempeño Laboral

En relación al autor Cuesta (2015) el desempeño laboral se compone de la siguiente manera:

- (a) desempeño laboral óptimo. Se refiere a la relación del desempeño y la conducta del empleado a las necesidades de la entidad;
- (b) desempeño laboral eficiente. Se refiere a la relación del desempeño y la conducta eficiente del empleado mediante la competitividad profesional (p. 259).

1.3.2.1. Dimensiones del Desempeño Laboral

Según Robbins y Judge (2017) el desempeño laboral está conformado de tres componentes:

(a) desempeño en la tarea. Es básicamente cumplir con responsabilidad las funciones asignadas combinando la eficiencia y eficacia del trabajador. La eficiencia y eficacia combinadas para la realización de tareas importantes del área y poder así conseguir las metas trazadas. (b) civismo. Viene a ser el entendimiento de la organización respecto a las necesidades del personal haciendo recomendaciones al tema, para así lograr proponer medidas correctivas para mejorar el proceso dentro de la organización; (c) obstáculos a la productividad. Son las acciones que dañan de manera activa a la organización, poniendo obstáculos al logro de la eficiencia de la organización como el robo, las conductas agresivas hacia los compañeros y llegar tarde o ausentarse (p. 576).

Evaluación del desempeño

La evaluación de desempeño para Dessler y Varela (2017) es “Evaluar al trabajador en forma constante desde su ingreso y actualidad mediante indicadores de medición relacionado al desempeño” (p. 183).

Como menciona Robbins y Judge (2017):

La evaluación del desempeño se relaciona con aportar a la gerencia a la mejor toma de decisiones sobre el desempeño de un colaborador como un ascenso o despido, también la detección de necesidades de capacitar al personal (p. 576).

De acuerdo a los autores Gómez, Balkin, y Cardy (2016):

La evaluación del desempeño se tiene que apreciar la detección de las fortalezas y debilidades del colaborador para así poder lograr mejorar su desempeño en los puntos más débiles (p. 302).

Sobre la evaluación del desempeño el autor Louffat (2013) señala “Es un procedimiento técnico que mide en forma constante la efectividad del trabajador hacia los objetivos planteados” (p. 159).

Tipos de evaluación del desempeño

Los tipos de evaluación de acuerdo al autor Louffat (2013) son los siguientes:

- Métodos de jerarquización u ordenación. Aquí se compara los méritos del trabajador a lo largo del tiempo laborado, se tiene como criterio de clasificación un juicio global o un juicio analítico sobre el trabajador, basado en el análisis de diversos factores de cada trabajador (p. 160).
- Métodos de escalas. Se evalúa al colaborador de manera personal como su productividad, competencias y se coloca un puntaje general (p. 163).
- Los métodos comportamentales cualitativos. Aquí se compara con el rendimiento anterior del mismo colaborador (p. 167).

Tabla 3
Tipos de evaluación de desempeño

Método de la escala grafica de puntuaciones	Se evalúa con las características del colaborador mediante puntaje.
Método de clasificación alterna	Señala colocar desde la mayor puntuación hasta el menor puntaje de cada colaborador.
Método de la distribución forzada	Se evalúa por medio de categorías del desempeño.
Método del incidente critico	Se señala el historial del trabajador dentro de la organización y evaluarla.
Escala de estimación basada en conductas (BARS)	Es la comparación del desempeño optimo vs el deficiente.

Nota. (Dessler & Varela, 2017, pp. 189-194) adaptado de Piélago, 2018

Definición de Autoevaluación

“La autoevaluación son las creencias que tienen los individuos acerca de su valía personal y su competencia básica” (Rotbbins & Judge, 2017, p. 84).

Además, quienes tienen una autoevaluación esencial positiva gustan de sí mismos y se consideran eficaces y en control de su entorno. Los individuos con una autoevaluación negativa tienden a no agradarse, dudan de sus capacidades y se ven como impotentes frente a su entorno. Los individuos con una autoevaluación positiva se desempeñan mejor que otros porque se fijan metas más ambiciosas, se

comprometen más con sus objetivos y son más persistentes para alcanzarlos. También ofrecen un mejor servicio a los usuarios, son compañeros de trabajo más populares y sus carreras inician mejor y progresan con mayor rapidez. Tienen un desempeño bastante alto, si también consideran que su trabajo es significativo y útil para los demás. Por consiguiente, las personas con una autoevaluación positiva tienen mayores probabilidades de progresar en organizaciones con altos niveles de responsabilidad social corporativa (Robbins & Judge, 2017, pp. 146-147).

1.4 Formulación del problema

Problema general.

¿Cuál es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán Ate, 2018?

Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Cuál es la relación entre la capacitación en el puesto y el desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018?

Problema específico 2.

¿Cuál es la relación entre la capacitación por aprendizaje y el desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018?

Problema específico 3.

¿Cuál es la relación entre la capacitación por instrucciones en el puesto y el desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018?

Problema específico 4.

¿Cuáles la relación entre las habilidades interpersonales y el desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018?

1.5 Justificación

Justificación teórica

La justificación teórica de esta investigación radica en la importancia que tienen las variables capacitación y desempeño laboral en el funcionamiento del recurso humano en el sector salud, permitiendo conocer con mayor objetividad la relación existente de la capacitación sobre el desempeño laboral del personal médico del Hospital de Huaycán. Por lo tanto, el presente trabajo brindara información sobre la importancia de la capacitación para el desarrollo del profesional dentro de las empresas, y la relación entre esta y el desempeño laboral.

Justificación práctica

La justificación es práctica porque la información generada permitirá al director del centro de atención, diseñar estrategias adecuadas que logren resolver los problemas relacionados con las variables capacitación y desempeño laboral del personal médico del Hospital de Huaycán.

Justificación metodológica

La justificación de esta investigación es metodológica porque servirá como material de revisión y de referencia para otros investigadores que desean investigar estudios referidos a la capacitación, así mismo se presentan 2 cuestionarios para la evaluación de las variables que pueden ser usados o modificados a fin de ahondar en el estudio de la temática

1.6 Hipótesis

1.6.1. Hipótesis de la investigación

Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral según percepción del personal médico del hospital Huaycán de Ate, 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

Hipótesis Especifica 1.

Existe relación significativa entre la capacitación en el puesto y el desempeño laboral según percepción del personal médico del hospital de Huaycán de Ate, 2018.

Hipótesis Especifica 2.

Existe relación significativa entre la capacitación por aprendizaje y el desempeño laboral según percepción del personal médico del hospital de Huaycán, año 2018.

Hipótesis Especifica 3.

Existe relación significativa entre la capacitación por instrucciones en el puesto y el desempeño laboral según percepción del personal médico del hospital de Huaycán de Ate, 2018.

Hipótesis Especifica 4.

Existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y el desempeño laboral según percepción del personal médico del hospital de Huaycán de Ate, 2018.

1.7 Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

Objetivo específico 1.

Determinar la relación que existe entre la capacitación en el puesto y el desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018.

Objetivo específico 2.

Determinar la relación que existe entre la capacitación por aprendizaje y el desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018.

Objetivo específico 3.

Determinar la relación que existe la capacitación por instrucciones en el puesto y el desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital de Huaycán de Ate, 2018.

Objetivo específico 4.

Determinar la relación que existe las habilidades interpersonales y el desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital de Huaycán de Ate, 2018.

II. Método

2.1. Diseño de Investigación

El método de la tesis es denominado hipotético deductivo, porque las hipótesis son hechas mediante la teoría y la experiencia del investigador, que después será probada su veracidad o falsedad a través de la estadística (Sánchez, 2011, p. 29).

La tesis aplicó el enfoque cuantitativo, porque se dirigió mediante un proceso ya establecido, se probaron las hipótesis y se aportaron las recomendaciones como posible solución al problema planteado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 4).

La presente investigación es de tipo correlacional según Hernández et al. (2017) porque “se pretendió conocer el grado de relación entre las variables de estudio propuestas” (p. 77).

La correlación según Bernal (2016) “Indaga la asociación y no la causalidad de la relación” (p.147). De acuerdo a Hernández et al. (2017) “Las investigaciones correlacionales realizan la medición de cada variable de estudio para, determinar el análisis respectivo de la asociación” (p. 779).

Según Andia (2017) “el diseño define los lineamientos que se debe tomar en cuenta para validar la hipótesis” (p. 167).

Se utilizó el diseño no experimental de acuerdo a Hernández et al. (2017) porque “El diseño no experimental no experimenta la variable 1 y apreciar el efecto de la variable 2, en el diseño no experimental los acontecimientos o hechos ya existen” (p. 107).

Además, es de corte transversal según el autor Andia (2017) porque “son estudios en donde los datos son obtenidos en un momento determinado” (p. 169).

A continuación, se presenta el esquema correlacional:

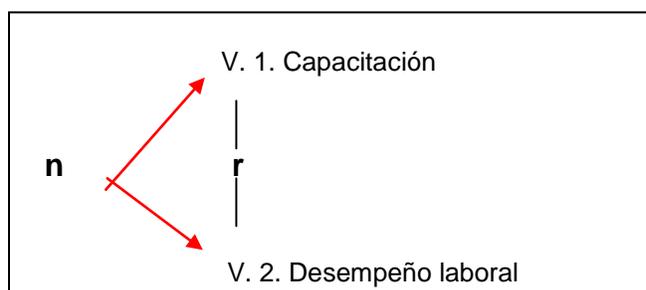


Figura 2. Diagrama del diseño correlacional

Dónde:

n = Muestras tomadas para Observaciones

V. 1 = Variable 1. Capacitación

V. 2 = Variable 2. Desempeño laboral

r = Correlación

2.2 Variables, operacionalización

Variable 1 capacitación

Definición conceptual de la variable 1

La variable 1 denominada capacitación se define como el procedimiento de enseñanza de conocimientos y habilidades necesarias a cada empleado en la búsqueda de un mejor desempeño en su labor (Dessler y Varela, 2017, p. 493).

Definición operacional de la variable 1

Para medir la capacitación se ha considerado las dimensiones propuestas por Dessler y Varela (2017) el cuestionario elaborado es de 24 ítems, se cuenta con 4 dimensiones que son: (1) Capacitación en el puesto (6 ítems); (2) Capacitación por aprendizaje (6 ítems); (3) Capacitaciones por instrucciones en el puesto (6 ítems); (4) Habilidades interpersonales (6 ítems), con una escala de valores de 1=Nunca; 2=Casi nunca; 3=A veces; 4=Casi siempre; 5=Siempre.

Variable 2 desempeño laboral

Definición conceptual de la variable 2

La variable 2 denominada desempeño laboral se define como la finalización de una labor que esta conformado por elementos de gestión y aumento de productividad (Robbins y Judge, 2013, p. 555).

Definición operacional de la variable 2

Para medir el desempeño laboral se ha considerado las dimensiones propuestas por Robbins y Judge (2013) el cuestionario elaborado es de 18 ítems, se cuenta con 3 dimensiones que son: (1) Desempeño de la tarea (6 ítems); (2) Civismo (6 ítems); (3) Obstáculos a productividad (6 ítems), con una escala de valores de 1=totalmente desacuerdo; 2=parcialmente desacuerdo; 3=indiferente; 4=parcialmente de acuerdo; 5=totalmente de acuerdo.

Operacionalización de Variables

Tabla 4
Operacionalización de la variable 1

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/Valores	Niveles
Capacitación en el puesto	Inducción en el puesto de trabajo	1, 2, 3	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre. 5=Siempre	Buena capacitación 88-120
	Cursos de capacitación para el trabajo	4, 5, 6		
Capacitación por aprendizaje	Trabajadores hábiles en el puesto	7, 8, 9		Moderada capacitación 56-88
	Soporte técnico del jefe directo en el trabajo	10, 11, 12		
Capacitaciones por instrucciones en el puesto	Manual de procedimientos para cada trabajador	13, 14, 15		Inadecuada capacitación 24-56
	Conferencias para capacitación del personal	16, 17, 18		
Habilidades interpersonales	Equipos de trabajo	19, 20, 21		
	Comunicación en el entorno del trabajo	22, 23, 24		

Nota: Fuente, Adaptado de Dessler y Varela (2017).

Tabla 5
Operacionalización de la variable 2

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/Valores	Niveles
Desempeño de la tarea	Cumplimiento de las funciones asignadas	1, 2, 3	1=Totalmente desacuerdo. 2=Parcialmente desacuerdo. 3=Indiferente. 4=Parcialmente acuerdo. 5=Totalmente acuerdo.	en Moderado desempeño laboral 42-66
	Responsabilidad en el trabajo	4, 5, 6		
Civismo.	Apoyo en el área de trabajo. Supervisión en el puesto de trabajo	7, 8, 9 10, 11, 12		Inadecuado desempeño laboral 18-42
Obstáculos a productividad	Ausentismo.	13, 14, 15		
	Conflicto entre compañeros de trabajo.	16, 17, 18		

Nota: Fuente, Adaptado de Robbins y Judge (2017).

2.3. Población y muestra

Población

La totalidad de las personas involucradas en la investigación son parte de la población de acuerdo al análisis previo (Vara, 2015, p. 261). La población de estudio está constituida por personal médico de planta, y Cas, del Hospital de Huaycán de Ate, 2018.

El personal médico está compuesta de la siguiente manera:

Tabla 6
Población de estudio

Especialidad medica	Nombrado	Cas	Total
Medico físico y rehabilitación	1	1	2
Traumatólogo	2	4	6
Urólogo	1	1	2
Médico general	8	6	14
Medico integral	1	0	1
Médico cirujano	1	1	2
Tórax/cardiovascular	0	0	0
Emergenciólogo	1	0	1
Medico intensivo	1	0	1
Radiólogo	1	0	1
Gastroenterólogo	5	0	5
Anestesiólogo	3	2	5
Cirujano general	5	3	8
Ginecólogo obstetra	3	2	5
Médico internista	1	1	2
Neumólogo	1	0	1
Oftalmólogo	1	0	1
Otorrinolaringólogo	0	0	0
Patólogo clínico	0	0	0
Pediatra	3	0	3
Total	39	21	60

Nota. Oficina de Personal 2017 - Hospital de Huaycán

Muestra

Al referirse a una muestra es una porción de la población sujeta a estudio en la tesis, de acuerdo al autor Vara (2015, p. 261).

La presente investigación la población es la muestra que equivale a 60 médicos que se encuentran en la actualidad laborando

Muestreo

La tesis aplicó el muestreo no probabilístico intencional en relación a la autora Arbaiza (2013) porque la muestra de estudio ya estaba establecida, al alcance del investigador y no por aleatorización (p. 188).

Criterios de selección

Criterios de Inclusión

- Médicos nombrados.
- Médicos bajo modalidad Cas.

Criterios de Exclusión

- Médicos que se encuentren de vacaciones.
- Enfermeras y personal no médico.
- Personal médico que negó su participación en la tesis.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas e instrumento de recolección de datos

Según (Hernández, 2010) citado por Valderrama (2016) la tesis utiliza las siguientes técnicas para recoger los datos:

Encuestas. Son útiles para medir niveles de conocimiento y escalas de actitudes (p. 194).

El instrumento de medición es el cuestionario de acuerdo a Bernal (2016) “Se refiere a las preguntas vinculadas a la variable que se pretende medir” (p. 246).

Ficha Técnica del instrumento 1

Nombre:	Instrumento de medición de capacitación	
Autor y Año:	Evelyn Piélago Fraga 2018.	1963.
Procedencia:	Perú	
Institución:	Universidad Cesar Vallejo	
Universo de Estudio:	Hospital Huaycán de Ate.	
Nivel de Confianza:	95 %	
Margen de error:	5.0%	
Tamaño maestral:	60 médicos	
Tipo técnica:	La encuesta será aplicado a todo el personal médico que labora en el Hospital Huaycán de Ate.	
Tipo de instrumento:	Se usará el cuestionario de capacitación	
Fecha trabajo de campo:	junio 2018	

Escala de medición: 1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre

Tiempo utilizado: El tiempo de duración para el llenado de la encuesta es de un tiempo aproximado de 15 minutos.

Tabla 7
Baremo de la variable Capacitación

Niveles/rangos	Capacitación en el puesto	Capacitación por aprendizaje	Capacitaciones por instrucciones en el puesto	Habilidades interpersonales	Capacitación
Buena capacitación	22-30	22-30	22-30	22-30	88-120
Moderada capacitación	14-22	14-22	14-22	14-22	56-88
Inadecuada capacitación	6-14	6-14	6-14	6-14	24-56

Ficha Técnica del instrumento 2

Nombre:	Instrumento de medición de desempeño laboral	
Autor y Año:	Evelyn Piélagos Fraga 2018.	1963.
Procedencia:	Perú	
Institución:	Universidad Cesar Vallejo	
Universo de Estudio:	Hospital Huaycán de Ate.	
Nivel de Confianza:	95.0 %	
Margen de error:	5.0%	
Tamaño maestra:	60 médicos	
Tipo técnica:	La encuesta será aplicado a todo el personal médico que labora en el Hospital Huaycán de Ate.	
Tipo de instrumento:	Se usará el cuestionario desempeño laboral	
Fecha trabajo de campo:	junio 2018	

Escala de medición: escala 1=Totalmente en desacuerdo. 2=Parcialmente en desacuerdo 3=Indiferente 4=Parcialmente de acuerdo 5=Totalmente de acuerdo

Tiempo utilizado: El tiempo de duración para el llenado la encuesta es de un tiempo aproximado de 15 minutos

Tabla 8
Baremo de la variable Desempeño laboral

Niveles/rangos	Desempeño de la tarea	Civismo	Obstáculos a productividad	Desempeño laboral
Buen desempeño laboral	22-30	22-30	22-30	67-90
Moderado desempeño laboral	14-22	14-22	14-22	43-66
Inadecuado desempeño laboral	6-14	6-14	6-14	18-42

Nota: Elaborado para el estudio.

Validación y confiabilidad del instrumento

Vara (2015) menciona que:

Con respecto a la validez viene a ser el grado el cual el instrumento de medición sera aplicado (p. 402).

Tabla 9
Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario de capacitación

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Segundo Sánchez Sotomayor	Hay suficiencia
2	Magister	Mario Sánchez Camargo	Hay suficiencia
3	Doctor	José Luis Bazán Briceño	Hay suficiencia

Nota: Fuente Certificados de validez

Tabla 10
Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario del desempeño laboral

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Segundo Sánchez Sotomayor	Hay suficiencia
2	Magister	Mario Sánchez Camargo	Hay suficiencia
3	Doctor	José Luis Bazán Briceño	Hay suficiencia

Nota: Fuente Certificado de validación de instrumento.

Confiabilidad

Según Vara (2012) acerca de la confiabilidad:

Se vincula con la fiabilidad que tiene un instrumento de medición al ser aplicado a una determinada población (p. 245).

Prueba piloto

Para la investigación se utilizó una Prueba piloto Según Vara (2012), es un ensayo previo a la aplicación total del cuestionario para la recolección de datos (p. 292). La prueba piloto y su respectiva confiabilidad de la variable 1 capacitación y la variable 2 desempeño laboral se aprecia en el anexo 3 y anexo 4.

Tabla 11
Rangos de Confiabilidad

Intervalos	Interpretación
De 01 a 20	Poca Confiabilidad
De 21 a 40	Baja Confiabilidad
De 41 a 60	Regular Confiabilidad
De 61 a 80	Alta Confiabilidad
De 81 a 100	Excelente Confiabilidad

Nota: Sánchez (2011).

Tabla 12
Alfa de Cronbach: Variable 1. Capacitación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	24

Nota: Fuente, resultado de SPSS 25.

De acuerdo al Alfa de Cronbach se obtuvo un 0.855 en la variable capacitación que se interpreta como una excelente confiabilidad.

Tabla 13
Alfa de Cronbach: Variable 2. Desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	18

Nota: Fuente, resultado de SPSS 25.

De acuerdo al Alfa de Cronbach se obtuvo un 0.885 en la variable desempeño laboral que se interpreta como una excelente confiabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para analizar los datos se usara como herramienta el software estadístico denominado SPSS en su versión número 25, donde el autor Valderrama (2016) señala que en la etapa descriptiva se empleara las tablas de frecuencia y las barras (p. 229).

De acuerdo a los autores Gamarra, Wong, Rivera y Pujay (2015), en una escala ordinal en este caso de tipo Likert se utilizara para la prueba de hipótesis el Rho de Spearman (p. 231)

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)

n = Número de datos

Figura 3. Componentes del Rho de Spearman

Nota. (Sánchez, 2011, pág. 88)

2.6. Aspectos éticos

Los aspectos éticos son: (a) La tesis cumple con el esquema de la Universidad Cesar Vallejo; (b) El objetivo fundamental de la tesis es generar el nuevo conocimiento; (c) La tesis es original y auténtica por parte de la investigadora; (d) Los resultados son reales no hubo manipulación de la misma; (e) Toda la información es citada respetando la autoría.

III. Resultados

3.1. Análisis Descriptivo

Frecuencias de las variables y dimensiones motivo de estudio

Tabla 14

Niveles de percepción de la Variable 1: Capacitación

	Frecuencia	porcentaje valido
Buena capacitación	43	72%
Moderada capacitación	17	28%
Inadecuada capacitación	0	0%
Total	60	100%

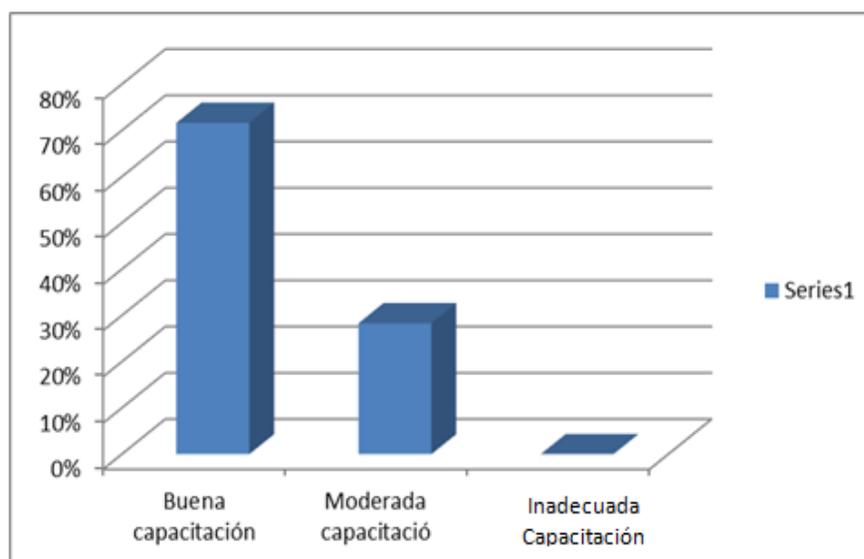


Figura 4. Diagrama de barras de la frecuencia de la Variable 1: Capacitación

De acuerdo a los resultados el (72%) de los médicos encuestados perciben a la capacitación como buena, (28%) consideran que existe una moderada capacitación, finalmente consideran un que no existe una inadecuada capacitación.

Tabla 15

Niveles de percepción de la dimensión: Capacitación en el puesto

	Frecuencia	porcentaje valido
Buena capacitación	35	58%
Moderada capacitación	25	42%
Inadecuada capacitación	0	0%
total	60	100%

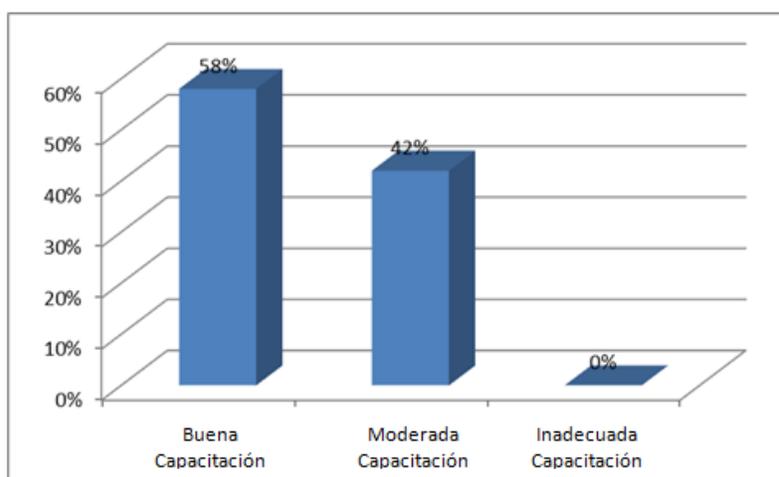


Figura 5. Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión: Capacitación en el puesto

De acuerdo a los resultados el (58%) de los médicos encuestados tienen la percepción que la capacitación en el puesto es buena, a su vez los médicos consideran que existe una moderada capacitación en el puesto de (42%), finalmente consideran que no existe una inadecuada capacitación en el puesto.

Tabla 16

Niveles de percepción de la dimensión: Capacitación por aprendizaje

	frecuencia	porcentaje valido
Buena capacitación	47	78%
Moderada capacitación	13	22%
Inadecuada capacitación	0	0%
Total	60	100%

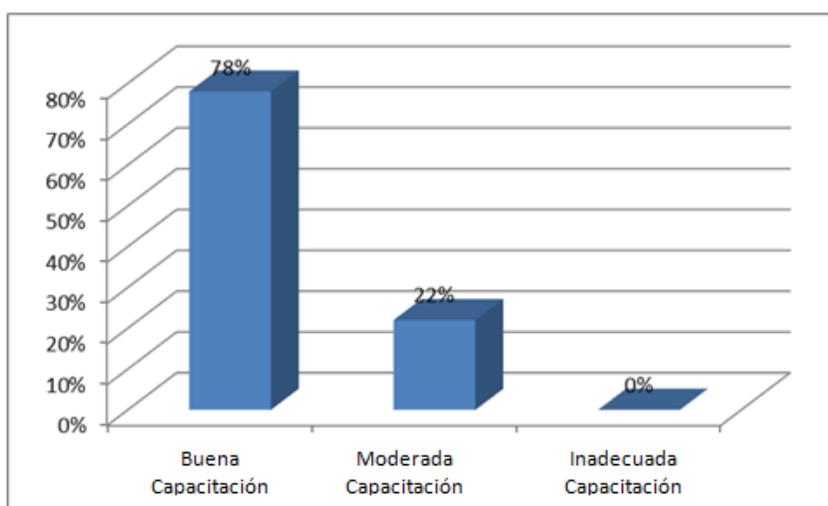


Figura 6. Diagrama de barras de la frecuencia de la dimensión: Capacitación por aprendizaje

De acuerdo a los resultados el (78%) de los médicos encuestados tienen la percepción que la capacitación por aprendizaje es buena, a su vez los médicos consideran que existe una moderada capacitación por aprendizaje de (22%), finalmente consideran un que no existe una inadecuada capacitación por aprendizaje.

Tabla 17

Niveles de percepción de la dimensión: Capacitaciones por instrucciones en el puesto

	frecuencia	porcentaje valido
Buena capacitación	27	45%
Moderada capacitación	27	45%
Inadecuada capacitación	6	10%
Total	60	100%

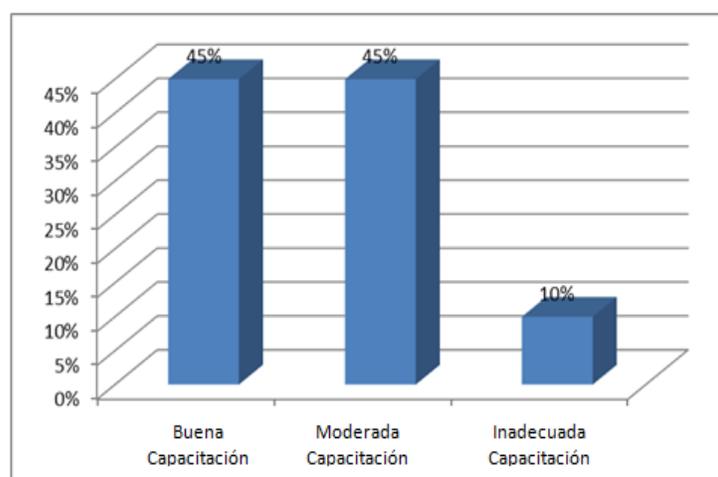


Figura 7. Diagrama de barras de la dimensión: Capacitaciones por instrucciones en el puesto

De acuerdo a los resultados se aprecia que el (45%) de los médicos encuestados tienen la percepción que la capacitación por instrucciones en el puesto es buena, a su vez los médicos consideran que existe una moderada capacitación por instrucciones en el puesto de (45%), finalmente los médicos consideran (10%) que existe una inadecuada capacitación por instrucciones en el puesto.

Tabla 18
Niveles de percepción de la dimensión: Habilidades interpersonales

	frecuencia	porcentaje valido
Buena capacitación	46	77%
Moderada capacitación	12	20%
Inadecuada capacitación	2	3%
Total	60	100%

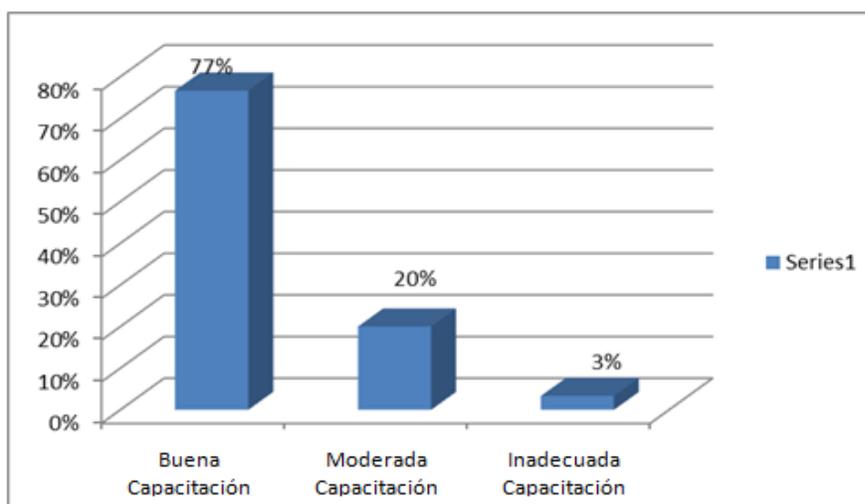


Figura 8. Niveles de percepción de la dimensión: Habilidades interpersonales

De acuerdo a los resultados se aprecia que el (77%) de médicos tienen la percepción sobre las habilidades interpersonales como buena, a su vez los médicos consideran que existe una moderada relacionada en las habilidades personales de (20%), finalmente los médicos consideran (3%) que existe una inadecuada capacitación relacionada en las habilidades personales.

Tabla 19
Niveles de percepción de la Variable 2: Desempeño laboral

	Frecuencia	porcentaje valido
Inadecuado desempeño laboral	20	33%
Moderado desempeño laboral	33	55%
Buen desempeño laboral	7	12%
Total	60	100%

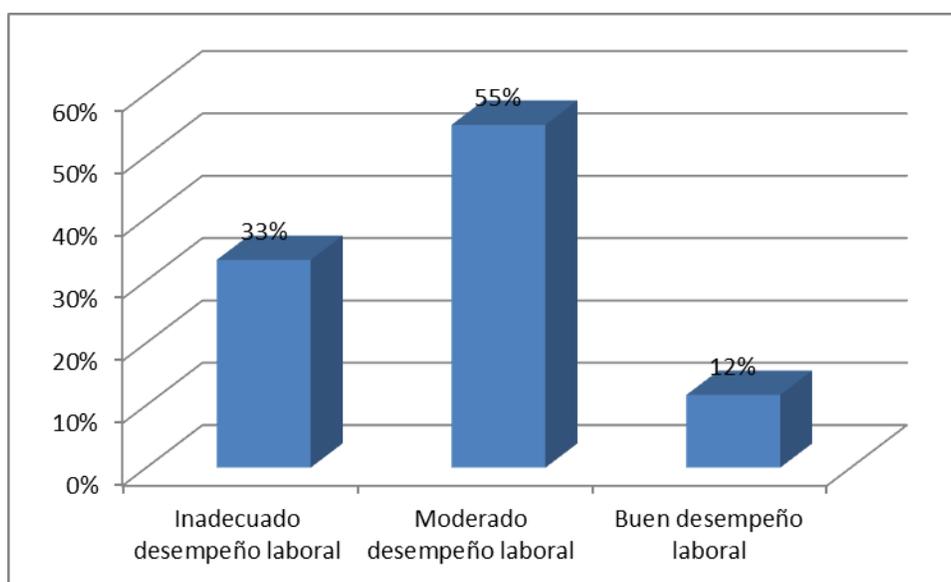


Figura 9. Niveles de percepción de la Variable 2: Desempeño laboral

De acuerdo a los resultados se aprecia que el (33%) de médicos tiene la percepción sobre el desempeño laboral como inadecuado, a su vez los médicos consideran que existe un moderado desempeño laboral de (55%), finalmente los médicos consideran (12%) que existe un buen desempeño laboral.

Tabla 20
Niveles de percepción de la dimensión: Desempeño de la tarea

	frecuencia	porcentaje valido
Inadecuado desempeño laboral	23	38%
Moderado desempeño laboral	26	43%
Buen desempeño laboral	11	18%
Total	60	100%

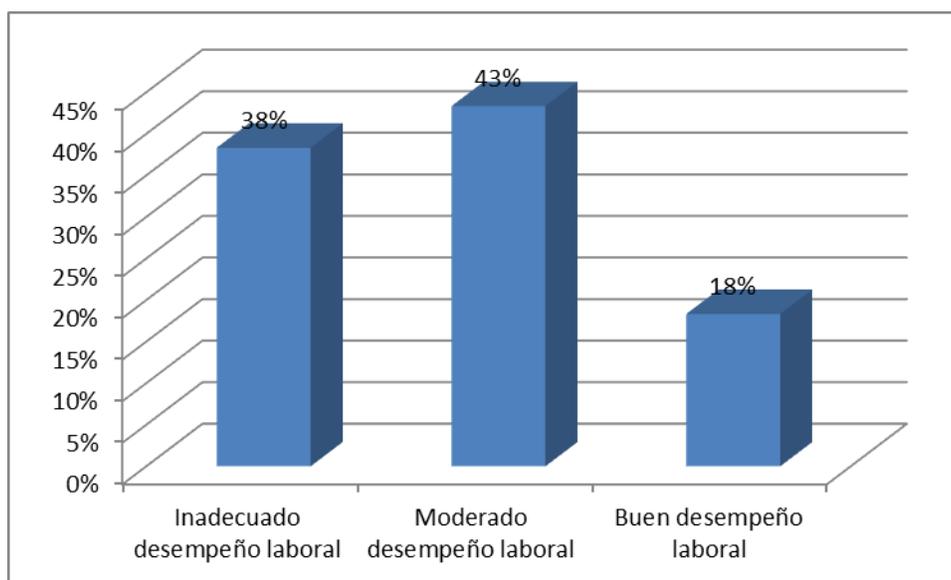


Figura 10. Niveles de percepción de la dimensión: Desempeño de la tarea

De acuerdo a los resultados se aprecia que el (38%) de médicos encuestados tienen la percepción sobre el desempeño de la tarea como inadecuado, a su vez los médicos consideran que existe un moderado desempeño de la tarea de (43%), finalmente los médicos consideran (18%) que existe un buen desempeño de la tarea.

Tabla 21
Niveles de percepción de la dimensión: Civismo

	frecuencia	porcentaje valido
Inadecuado desempeño laboral	16	27%
Moderado desempeño laboral	36	60%
Buen desempeño laboral	8	13%
Total	60	100%

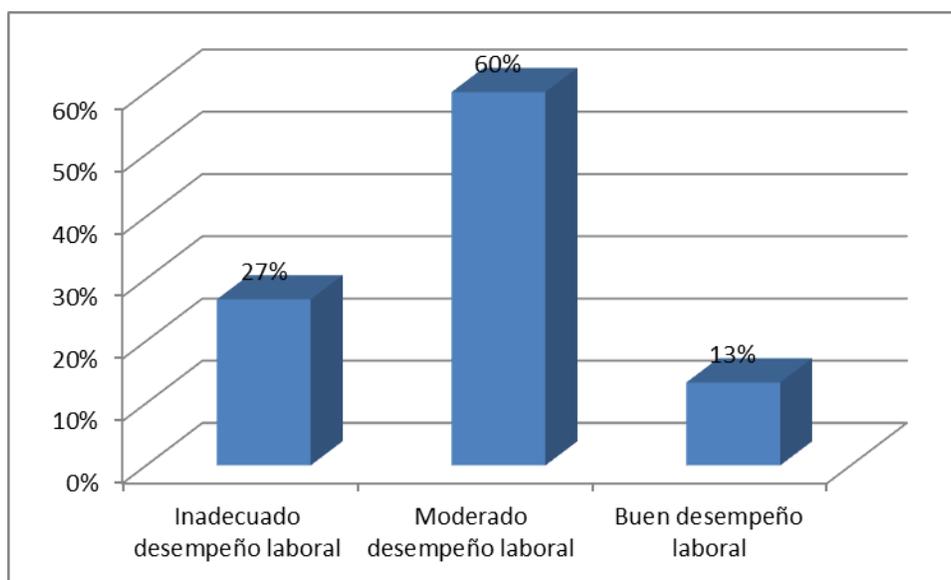


Figura 11. Niveles de percepción de la dimensión: Civismo

De acuerdo a los resultados se aprecia que el (27%) de médicos encuestados tiene la percepción sobre el civismo como inadecuado, los médicos indican que existe un moderado desempeño en el civismo de (60%), finalmente los médicos consideran (13%) que existe un buen desempeño relacionado al civismo.

Tabla 22

Niveles de percepción de la dimensión: Obstáculo a la productividad

	frecuencia	porcentaje valido
Inadecuado desempeño laboral	34	57%
Moderado desempeño laboral	24	40%
Buen desempeño laboral	2	3%
Total	60	100%

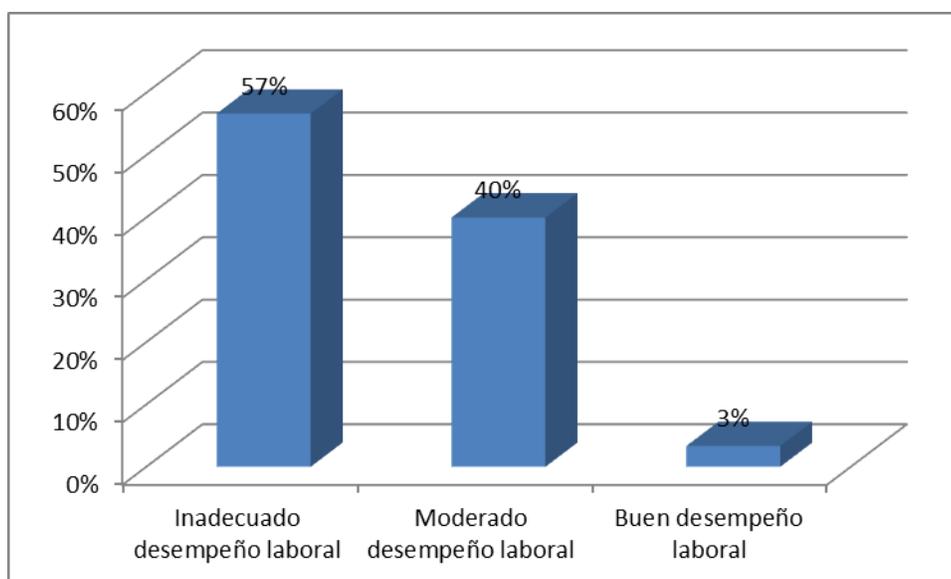


Figura 12. Niveles de percepción de la dimensión: Obstáculo a la productividad

De acuerdo a los resultados se aprecia que el (57%) de médicos encuestados tienen una percepción de un inadecuado desempeño laboral relacionado al obstáculo a la productividad, a su vez los médicos consideran que existe un moderado desempeño laboral relacionado al Obstáculo a la productividad de (40%), finalmente los médicos consideran (3%) que existe un buen desempeño relacionado al obstáculo a la productividad.

3.2. Resultados Correlacionales

3.2.1. Hipótesis general

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral según percepción del personal médico del hospital Huaycán de Ate, 2018.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alternativa

Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral según percepción del personal médico del hospital Huaycán de Ate, 2018.

Tabla 23

Coefficiente de Correlación de Spearman entre las variables capacitación y desempeño laboral

			Capacitación (Agrupada)	Desempeño laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Capacitación (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,747**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,747**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Nota: Fuente SPSS 25.

De acuerdo a los resultados hallados se cuenta con una correlación de Spearman de 0.747, entre la variable 1 capacitación y la variable 2 desempeño laboral, y un valor sig. Bilateral de 0.00 que es menor al valor sig. Bilateral teórico de 0.05, por consecuencia se acepta la hipótesis (Ha), que señala lo siguiente: Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral según percepción del personal médico del hospital Huaycán de Ate, 2018.

Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre la capacitación en el puesto y el desempeño laboral según percepción del personal médico del hospital de Huaycán de Ate, 2018.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alternativa

Existe relación significativa entre la capacitación en el puesto y el desempeño laboral según percepción del personal médico del hospital de Huaycán de Ate, 2018.

Tabla 24

Coeficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión capacitación en el puesto y desempeño laboral

			Capacitación en el puesto (Agrupada)	Desempeño o laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Capacitación en el puesto (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,503
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,503	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Nota: Fuente, resultado SPSS 25.

De acuerdo a los resultados hallados se cuenta con una correlación de Spearman de 0.503, entre la dimensión capacitación en el puesto de la variable 1 capacitación y la variable 2 desempeño laboral, y un valor sig. Bilateral de 0.00 que es menor al valor sig. Bilateral teórico de 0.05, por consecuencia se acepta la hipótesis (Ha), que señala lo siguiente: Existe relación significativa entre la capacitación en el puesto y el desempeño laboral según percepción del personal médico del hospital Huaycán de Ate, 2018.

Segunda hipótesis específica

Ho: $r_{XY} = 0$ **Hipótesis nula**

No existe relación significativa entre la capacitación por aprendizaje y el desempeño laboral según percepción del personal médico del hospital de Huaycán, año 2018.

Ha: $r_{XY} \neq 0$ **Hipótesis alternativa**

Existe relación significativa entre la capacitación por aprendizaje y el desempeño laboral según percepción del personal médico del hospital de Huaycán, año 2018.

Tabla 25

Coefficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión capacitación por aprendizaje y desempeño laboral

			Capacitación por aprendizaje (Agrupada)	Desempeño laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Capacitación por aprendizaje (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,654
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,654	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Nota: Fuente, resultado SPSS 25.

De acuerdo a los resultados hallados se cuenta con una correlación de Spearman de 0.654, entre la dimensión capacitación por aprendizaje de la variable 1 capacitación y la variable 2 desempeño laboral, y un valor sig. Bilateral de 0.00 que es menor al valor sig. Bilateral teórico de 0.05, por consecuencia se acepta la hipótesis (Ha), que señala lo siguiente: Existe relación significativa entre la capacitación por aprendizaje y el desempeño laboral según percepción del personal médico del hospital Huaycán de Ate, 2018.

Tercera hipótesis específica

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

Existe relación significativa entre la capacitación por instrucciones en el puesto y el desempeño laboral según percepción del personal médico del hospital de Huaycán de Ate, 2018.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alternativa

Existe relación significativa entre la capacitación por instrucciones en el puesto y el desempeño laboral según percepción del personal médico del hospital de Huaycán de Ate, 2018.

Tabla 26

Coefficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión capacitación por instrucciones en el puesto y desempeño laboral

		Capacitaciones por instrucciones en el puesto (Agrupada)		Desempeño laboral (Agrupada)	
Rho de Spearman	Capacitaciones por instrucciones en el puesto (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,644	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	60	60	
	Desempeño laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,644	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	60	60	

Nota: Fuente, resultado SPSS 25.

De acuerdo a los resultados hallados se cuenta con una correlación de Spearman de 0.644, entre la dimensión capacitación por instrucciones en el puesto de la variable 1 capacitación y la variable 2 desempeño laboral, y un valor sig. Bilateral de 0.00 que es menor al valor sig. Bilateral teórico de 0.05, por consecuencia se acepta la hipótesis (Ha), que señala lo siguiente: Existe relación significativa entre la capacitación por aprendizaje y el desempeño laboral del personal según percepción del personal médico del hospital Huaycán de Ate, 2018.

Cuarta hipótesis específica

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y el desempeño laboral del personal médico del hospital de Huaycán de Ate, 2018.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alternativa

Existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y el desempeño laboral del personal médico del hospital de Huaycán de Ate, 2018.

Tabla 27

Coefficiente de Correlación de Spearman entre la dimensión habilidades interpersonales y desempeño laboral

			Habilidades interpersonales (Agrupada)	Desempeño laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Habilidades interpersonales (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,519
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,519	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Nota: Fuente, resultado SPSS 25.

De acuerdo a los resultados hallados se cuenta con una correlación de Spearman de 0.519, entre la dimensión habilidades interpersonales de la variable 1 capacitación y la variable 2 desempeño laboral, y un valor sig. Bilateral de 0.00 que es menor al valor sig. Bilateral teórico de 0.05, por consecuencia se acepta la hipótesis (Ha), que señala lo siguiente: Existe relación significativa entre habilidades interpersonales y el desempeño laboral del personal médico del hospital Huaycán de Ate, 2018 y por consiguiente se rechaza la hipótesis nula.

IV. Discusión

En la presente tesis, la variable 1 planteada denominada capacitación tiene como sustento teórico en la variable, dimensiones e indicadores a los autores (Dessler & Varela, 2017) y la variable 2 denominado desempeño laboral tiene como sustento teórico en la variable, dimensiones e indicadores a los autores referentes (Robbins & Judge, 2017). El método de la tesis fue el hipotético deductivo porque las hipótesis se plantearon según la experiencia de la investigadora y la teoría que ya existe, a su vez se utilizó el enfoque cuantitativo siguiendo el procedimiento según Hernández et al. (2014), donde la tesis nace de una idea, se plantean los problemas, objetivos, hipótesis, que se contrastarán con la estadística, para posteriormente comparar resultados con tesis de otros investigadores, y formular las conclusiones y recomendaciones como alternativas de solución a la problemática planteada. El tipo de investigación es correlacional y sustentado con los autores referentes Hernández et al. (2017, p. 77) y Bernal (2016, p. 779) con quien se coincide que no se pretendió conocer relaciones causales o influencia entre las variables propuestas. La investigación es de corte transversal porque el instrumento (cuestionario) se ejecutó en el mes de Junio 2018 a los médicos del Hospital Huaycán de Ate, en un solo momento lo cual se coincide con el autor Andia (2017). La muestra de estudio fue de 60 médicos que se encuentran en la actualidad laborando que se le aplicó un cuestionario de 24 preguntas en la variable 1 denominada capacitación y 18 preguntas en la variable 2 denominada desempeño laboral, a una escala de Likert, por consiguiente es un instrumento politómico de escala ordinal, el cual fue sometido al alfa de Cronbach teniendo en la variable capacitación 0.855 y la variable desempeño laboral 0.885, por lo tanto se tiene una alta fiabilidad que al aplicar el cuestionario se obtenga resultados confiables.

La primera discusión guarda relación con la hipótesis general que fue planteada de la siguiente manera: Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral del personal médico del hospital Huaycán de Ate, 2018, los resultados confirmaron la hipótesis alternativa con un coeficiente de ($Rho = 0,747$) y

un valor $p = 0,000 < 0.05$), comparando resultado con la investigación de Rodríguez (2001) porque la capacitación en un Hospital ayudara a mejorar el nivel de involucramiento en todo el personal cambiando de forma positiva la actitud del personal por medio de una educación permanente con refuerzos en forma constante y actualizada de los cursos de especialización en el hospital, a su vez se coincide en resultados con la investigación de Pérez (2017) quien concluyó que el personal de salud en gran parte no asiste a las capacitaciones ocasionando deficiencias en la calidad del servicio. Finalmente, sobre desempeño laboral se coincidió con la investigación de Calderón (2016) porque el diseño fue no experimental, el instrumento fue el cuestionario tipo escala Likert de 36 ítems y concluye en la relación moderada según el Rho de Spearman con un 0.755, y una variable vinculada es el desempeño laboral.

La segunda discusión guarda relación con la primera hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: Existe relación significativa entre la capacitación en el puesto y el desempeño laboral del personal médico del hospital de Huaycán de Ate, 2018, los resultados confirmaron la hipótesis alternativa con un coeficiente de ($Rho = 0,503$) y un valor de $p = 0,000 < 0.05$), comparando resultado con la investigación de Tong (2018) se concluye que en el Hospital se necesita mejorar el trabajo mediante la capacitación en el puesto y proporcionar más apoyo y asistencia para así poder mejorar el desempeño del personal médico, mejorando así la calidad de la atención del Hospital.

La tercera discusión guarda relación con la segunda hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: Existe relación significativa entre la capacitación por aprendizaje y el desempeño laboral del personal médico del hospital de Huaycán, año 2018, los resultados confirmaron la hipótesis alternativa con un coeficiente de ($Rho = 0,654$) y un valor de $p = 0,000 < 0.05$), se comparó los resultados con la investigación de Vera (2011) y se coincide porque si falta capacitación es casi probable que exista deficiencia en el aprendizaje del personal de salud ocasionando en la deficiente atención de servicio hacia el paciente.

La cuarta discusión guarda relación con la tercera hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: Existe relación significativa entre la capacitación por instrucciones en el puesto y el desempeño laboral del personal médico del hospital de Huaycán de Ate, 2018, los resultados confirmaron la hipótesis alternativa con un coeficiente de ($Rho= 0,644$) y un valor de $p = 0,000 < 0.05$), se comparó los resultados hallados con la investigación de Asencios (2017) quien resalta la importancia de la capacitación por instrucciones en el puesto para mejorar el talento humano y lograr optimizar el desempeño laboral y así el colaborador brinde lo mejor de sí como profesional en beneficio de la organización.

La quinta discusión guarda relación con la cuarta hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: Existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y el desempeño laboral del personal médico del hospital de Huaycán de Ate, 2018, los resultados confirmaron la hipótesis alternativa con un coeficiente de ($Rho= 0,519$) y un valor de $p = 0,000 < 0.05$) se comparó los resultados hallados con la investigación de Muñoz (2017), respecto al metodo se utilizo e tipo correlacional y con un diseño no experimental, se coincide porque una adecuada relacion interpesonal entre los colaboradores del hospital logra la mejora del desempeño laboral.

V. Conclusiones

Primera. Se concluye que según la correlación de Spearman entre las variables capacitación y desempeño laboral, se tiene un 0,747 y un valor p de $0,000 < 0.05$, por consecuencia se acepta la hipótesis (H_a), que señala que existe relación entre la variable 1 denominada capacitación y la variable 2 denominada desempeño laboral del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018.

Segunda. Se concluye que según la correlación de Spearman entre la dimensión capacitación en el puesto y la variable 2 desempeño laboral, se tiene un 0,503 y el valor p de $0,000 < 0.05$, por consecuencia se acepta la hipótesis (H_a), que señala que existe relación entre la dimensión capacitación en el puesto de la variable 1 denominada capacitación y la variable 2 denominada desempeño laboral del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018.

Tercera. Se concluye que según la correlación de Spearman entre la dimensión capacitación por aprendizaje y la variable 2 desempeño laboral, se tiene un 0,654 y el valor p de $0,000 < 0.05$, por consecuencia se acepta la hipótesis (H_a), que señala que existe relación entre la dimensión capacitación por aprendizaje de la variable 1 denominada capacitación y la variable 2 denominada desempeño laboral del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018.

Cuarta. Se concluye que según la correlación de Spearman entre la dimensión capacitaciones por instrucciones en el puesto y la variable 2 desempeño laboral, se tiene un 0,644 y el valor de p de $0,000 < 0.05$, por consecuencia se acepta la hipótesis (H_a), que señala que existe relación entre la dimensión capacitación por instrucciones en el puesto de la variable 1 denominada capacitación y la variable 2 denominada desempeño laboral del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018.

Quinta. Se concluye que según la correlación de Spearman entre la dimensión habilidades interpersonales y la variable 2 desempeño laboral, se tiene un 0,519 y el valor p es de $0,000 < 0.05$, por consecuencia se acepta la hipótesis (H_a), que señala

que existe relación entre la dimensión habilidades interpersonales de la variable 1 denominada capacitación y la variable 2 denominada desempeño laboral del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018.

VI. Recomendaciones

Primera. Se recomienda al director del Hospital de Huaycán de Ate diseñar programas de capacitación según la especialización del personal médico para así desarrollar el capital humano porque a medida que la capacitación se fortalezca y sea más intensa, las personas se convierten en la única fuente verdaderamente sustentable de ventaja competitiva para poder así mejorar el desempeño laboral en beneficio de la calidad de servicio de los pacientes y la evaluación del desempeño constante que permitirá determinar la actuación de cada trabajador y su aportación a la consecución de objetivos individuales, por área y en la totalidad del Hospital de Huaycán de Ate.

Segunda. Se recomienda a los médicos jefes de servicio, cuando ingrese un trabajador nuevo al Hospital de Huaycán de Ate se le capacite en el puesto asignado por medio del trabajador con más experiencia por un rango de 5 días, para que así tenga conocimientos del funcionamiento del Hospital y de su función que le corresponda. Muchos médicos ingresan a trabajar sin recibir esta capacitación que es importante para conocer los objetivos que se esperan alcanzar a corde a cada servicio pero que al realizarse mejorar los resultados en el desempeño laboral del equipo de trabajo nuevo.

Tercera. Se recomienda al médico coordinador, una evaluación al trabajador según las clases que reciba en los cursos de capacitación para así poder medir el aprendizaje relacionándolo con su desempeño laboral en el Hospital de Huaycán de Ate, y tomar medidas correctivas si existe una contingencia. Esta medida estratégica permitirá observar d manera objetiva el cambio en el desempeño laboral con mejoras en la tención de calidad a el paciente.

Cuarta. Se recomienda al médico representante del área de gestión, la asignación de presupuesto para la compra e implementación de equipos tecnológicos y un ambiente adecuado para conferencias sobre temas de actualidad medica que será útil para la mejora de conocimientos y habilidades del trabajador.

Se puede también realizar gestiones con diferentes redes como la Municipalidad, Diris Lima Este, Gobierno Regional para donaciones de equipos acorde a la actualidad y equipo para videoconferencias para la realización de conferencias con profesionales extranjeros para capacitaciones constantes sin la necesidad de salir del país y cumplir con las exigencias de los pacientes.

Quinta. Se recomienda al médico residente, programas de capacitación que permita al trabajador mejorar sus relaciones interpersonales como contar con una mejor comunicación, formación de equipos de trabajo y compromiso con el Hospital de Huaycán de Ate que sin bien es cierto nunca se han realizado estos tipos de capacitaciones son necesarias para atención empática con el paciente y trato afectuoso con el equipo de trabajo y disminuir los niveles de estrés en la atención a usuarios y un adecuado trabajo en equipo.

VII. Referencia Bibliográficas

- Alcalde, J., Molina, J., & Castillo, L. (2013). Aportes de la capacitación a la promoción de la salud en los Servicios Estatales de Salud: análisis comparativo en ocho estados de México. *Salud pública de México / vol. 55, no. 3*, 285-293 Obtenido de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v55n3/a06v55n3.pdf>.
- Alles, M. (2013). *Dirección Estratégica de RRHH, volumen 1*. (3ed.) Argentina: Granica.
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos, volumen I* (3 ed.). Buenos Aires: Granica.
- Andia, W. (2017). *Manual de investigación universitaria*. Lima: Ediciones arte y pluma.
- Arbaiza, L. (2013). *Como elaborar una tesis de grado*. Lima: Esan ediciones.
- Asencios, C. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el*. (Tesis de maestría), Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Baptista, D., & Flores, R. (2014). *Capacitación y reclutamiento de personal en los establecimientos de Panamá*. Panama: Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogota: Pearson.
- Blas, P. (2016). *El liderazgo y el éxito empresarial*. (2da. reimp.) Lima: Editorial San Marcos.
- Bravo, E. (2017). *Perfil profesional y desempeño de los locadores de servicios de las Elecciones Regionales y Municipales 2014*. (Tesis de maestría), Peru: Universidad Cesar Valejo.
- Calderón, R. (2016). *Desempeño laboral y motivación del personal administrativo del Hospital Santa Rosa 2015*. (Teis de maestría), Lima , Perú : Universidad Cesar Vallejo .
- Chacaltana, J. (2016). *Formalización en el Peru. Tendencias y políticas a inicios del Siglo 21*. (Tesis doctoral), Lima, Peru: Universidad Pontificia Catolica del Peru.
- Charca, Z. (2015). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro agencias de aduana del distrito de Desaguadero provincia de Chucuito*,

- periodo 2013-2014*. (Tesis de grado), Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Chayña, M. (2017). *Relaciones públicas interna y desempeño laboral en la división de orden y seguridad de la policía nacional del Perú de Juliaca*. 2017. (Tesis de maestría), Perú: Universidad José Carlos Mariategui.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cuesta, A. (2015). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hill.
- De Mendoza, C., Di Capua, G., & Rucci, G. (2014). *Formación para el trabajo en Uruguay el punto de partida*. Uruguay: Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo.
- Dessler, G., & Varela, R. (2017). *Administración de recursos humanos* (6 ed.). Mexico: Pearson educación.
- Díaz, C., Gutiérrez, H., & Amancio, A. (2017). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista cuidarte*, 1973-1987.
- Galvis, L., & Cardenas, N. (2016). Gestión del talento humano en el sector público en Colombia. *Revista Apuntes de Administración*, 20-28.
- Gamarra, G., Wong, F., Rivera, T., & Pujay, O. (2015). *Estadística e investigación con aplicación de SPSS*. Lima: San Marcos.
- Gomez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2016). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Pearson educación.
- Gonzalez, M. (2006). *Habilidades directivas*. España: Antakira Grafic.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). Mexico: Mc Graw Hill education.
- Hernandez, R., Mendez, S., Mendoza, C., & Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. México: Mc Graw Hill education.
- Ibañez, M. (2011). *Gestión del talento humano en la empresa*. Lima: Editorial San Marcos.
- Louffat, E. (2013). *Administración del Potencial Humano*. (2da. ed.) Argentina: Cengage Learning.

- Muñoz, M. (2017). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015*. (Tesis de maestría), Lima , Perú: Universidad César Vallejo.
- Navarrete, R. (2017). *El desempeño laboral y su influencia en la calidad de los servicios de tránsito aéreo en CORPAC S.A., Callao, 2017*. (Tesis de grado), (Perú: Universidad César Vallejo .
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la organización*. España: Pearson Prentice Hall.
- Pérez, C. (2017). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*. (Tesis de maestría), Monterrey, México : Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Porret, M. (2013). *Gestión de Personas, manual para la Gestión del capital humano en las organizaciones* (5 ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Quispe, A. (2017). *Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del hospital III ESSALUD Puno - 2016*. (Tesis de maestría), Lima , Perú : Universidad Inca Garcilaso de la Vega .
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. (10ma. ed.) México: Pearson.
- Robbins, S., & DeCenzo, D. (2013). *Fundamentos de Administración* . México: Pearson .
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17 ed.). México : Pearson.
- Rodríguez, N. (2001). *Capacitación y cambio actitudinal del recurso humano en salud*. (Tesis de maestría), Mendoza, Argentina: Universidad del Aconagua .
- Rubio , J. (2005). *Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales*. España .
- Sanchez, S. (2011). *La cuarta vía*. Lima: San Marcos.
- Stoner, F., & Gilbert, J. (2005). *Administración*. México: Editorial Prentive Hall.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2009). *Administración* (8 ed.). Prentice Hall.
- Tobon, T. (2015). *Formacion integral y competencias*. Lima, Peru: Macro.

- Tong, L. (25 de Abril de 2018). *Relationship between meaningful work and job performance in nurses*. Obtenido de International Journal of nursing practice: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/ijn.12620>
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Vara , A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis. Cómo elaborar y asesorar una tesis para Ciencias Administrativas, Finanzas, Ciencias Sociales y Humanidades*. Lima: Universidad San Martin de Porres.
- Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Vera, A. (2011). *Diseño De Un Programa De Capacitación En Calidad De Atención Al Personal De Enfermería y Auxiliares Administrativos*. Hospital “Rafael Rodríguez Zambrano” Manta. (Tesis de maestría), Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración del personal y recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.

Anexos

Anexo A: Artículo Científico

Capacitación y desempeño laboral del personal médico del Hospital Huaycán de Ate,
2018

Evelyn Rocío Piélago Fraga

Resumen

La tesis tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral del personal médico del Hospital Huaycán, 2018. El tipo de investigación es correlacional y de diseño no experimental. La muestra de estudio fue de 60 médicos, se le aplicó un cuestionario de 24 preguntas en la variable 1 denominada capacitación y 18 preguntas en la variable 2 denominada desempeño laboral, a una escala de Likert. Finalmente se concluye que según la correlación de Spearman se tiene un coeficiente de 0,747, y un valor p de $0,000 < 0.05$, por lo tanto, existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral del personal médico del hospital Huaycán de Ate, 2018.

Palabras claves: Capacitación, capacitación en el puesto y desempeño laboral.

Abstract

The general objective of the thesis was to determine the relationship that exists between the training and the work performance of the medical personnel of Hospital Huaycán, 2018. The type of research is correlational and non-experimental design. The study sample was of 60 doctors, a questionnaire of 24 questions was applied in variable 1 called training and 18 questions in variable 2 called work performance, on a Likert scale. Finally, it is concluded that according to the Spearman correlation there is a coefficient of 0.747, and a p-value of $0.000 < 0.05$, therefore, there is a significant relationship between the training and the work performance of the medical staff of Huaycán de Ate Hospital, 2018.

Keywords: Training, on-the-job training and job performance.

Introducción

En la actualidad las organizaciones cambian su entorno interior debido a los avances tecnológicos siendo un ambiente más dinámico y ágil donde se requiere fortalecer las habilidades y conocimientos del profesional, es decir mayor énfasis en la capacitación y su respectiva actualización constante.

En Centro América por citar a Panamá la capacitación sigue siendo un tema pendiente, según un estudio realizado en el sector público por los investigadores Baptista y Flores (2014) mencionan que “con bajos niveles de capacitación, difícilmente se logrará alcanzar los niveles de habilidades de la fuerza laboral y de productividad que registran las economías más avanzadas, lo que seguramente será una seria limitante para seguir creciendo sostenidamente” (p. 6).

En Honduras en el sector público el número de trabajadores que se capacita es baja, donde solo un 20% de trabajadores de 100 es capacitado en su profesión específica y dejando de lado capacitarlos en habilidades blandas como trabajo en equipo, liderazgo o relaciones interpersonales (Baptista y Flores, 2014, p. 9).

En Sudamérica por citar a Uruguay el estudio realizado por De Mendoza, Di Capua y Rucci, (2014) mencionan que “se aprecia una baja efectividad de la política pública en el ámbito de la formación e identifica importantes posibilidades para mejorar los resultados e impacto de las políticas de capacitación” (p. 5).

En Colombia para ingresar a laborar en el sector público se hace con las denominadas palancas, por lo tanto, la sociedad está inconforme porque es limitado el acceso a un trabajo, correspondiendo a la entidad brindar un clima organizacional óptimo, capacitarlos, y la carencia de ascensos en los empleos por falta de una adecuada evaluación de desempeño laboral (Galvis y Cárdenas, 2016, p. 25).

La Capacitación es un factor de éxito importante en cualquier organización, porque ayuda a fortalecer las principales deficiencias de conocimientos, técnicas que requiere un profesional en una organización; permite que los trabajadores desarrollen

mejores aportes en su puesto de trabajo ya que es un proceso constante, hacia obtener mejor productividad en sus objetivos y metas trazadas.

Perú es un país que aún conserva una gestión Pública burocrática por más que se hayan diseñado procesos, procedimientos, reglamentos para modernizar la gestión pública, aun no se obtienen resultados deseados porque el principal problema es el recurso humano, dejado muchas veces en segundo plano, porque no se brinda herramientas de gestión para la mejora de sus conocimientos y de la competencia profesional.

En el Perú el sector salud es un campo muy amplio que siempre está en constante evolución y mejora para satisfacer las necesidades cada vez más exigentes de la sociedad, por lo cual las instituciones que brindan servicios en salud deben hacer frente a estos requerimientos para ser más competitivos. Uno de los aspectos que el Hospital Huaycán ha considerado de gran importancia es la capacitación y el desempeño laboral, ya que, a más de ser una obligación legal, también es una responsabilidad social, un deber moral que satisface tanto al hospital como a sus trabajadores.

El Diagnóstico relacionado sobre la capacitación en el Hospital Huaycán se encontró las siguientes debilidades: (a) poca participación del personal de planta, debido a que las capacitaciones se realizan fuera del horario de oficina, motivo por el cual se han generado ausencias en las capacitaciones, generando que Recursos Humanos, proceda con los descuentos correspondientes; (b) falta por parte de jefatura del centro que delegue roles y forme un comité para que pueda difundir a todo el personal sobre las actividades y el plan de trabajo del Hospital Huaycán evidenciándose más aún a inicios del presente año 2018 con la poca asistencia, en las capacitaciones así como la falta de evaluación post capacitación; (c) falta de capacitación para fortalecimiento del recurso humano como especializaciones según su área de procedencia; (d) desconocimiento de las necesidades y características del paciente; (e) las tecnologías de información del hospital Huaycán no están

actualizados de acuerdo a lo que exige el mercado; (f) falta de un espacio acondicionado para los cursos de capacitación, también falta de equipos multimedia.

El Diagnóstico relacionado al desempeño laboral en el Hospital Huaycán se encontró las siguientes debilidades:(a) trabajadores desmotivados por participar en las capacitaciones; (b) no existen recompensas por logro de resultados;(c) carencia de política de sueldos; (d) no existe evaluación del desempeño relacionado al cumplimiento de objetivos individuales. En el Hospital Huaycán el personal presenta capacitaciones que no tiene las expectativas necesarias y que demanda el mercado en la actualidad, lo cual se refleja en el proceso de trabajo, que puede traer consigo un bajo desempeño laboral.

Capacitación

La capacitación según Dessler y Varela (2017) “Es el proceso para enseñar a los trabajadores nuevos o en activo las habilidades básicas que necesitan para desempeñar sus funciones” (p. 493).

Dimensiones de la capacitación

Las dimensiones de la capacitación son propuestas por el autor Dessler y Varela (2017) y son las siguientes:

Capacitación en el puesto. Implica que alguien aprenda un trabajo mientras lo lleva a cabo. Todos los trabajadores en una organización desde el mínimo puesto hasta el director o jefe, deberían recibir capacitación en el puesto cuando ingresan a una organización. Los tipos de capacitación en el puesto más comunes son el método de entrenamiento para reemplazo, en el cual un trabajador experimentado o el supervisor del asistente realiza la capacitación. Otra técnica de capacitación en el puesto es la rotación de puestos, donde un empleado (por lo común un aprendiz gerencial) pasa de un puesto a otro en intervalos planeados. Las tareas especiales dan a los ejecutivos de nivel más bajo la experiencia en la resolución de problemas reales (p. 162).

Capacitación por aprendizaje. La capacitación por aprendizaje es un proceso estructurado mediante el cual las personas se convierten en trabajadores hábiles,

gracias a la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación en el puesto (en la práctica) a largo plazo. Es común que el asistente estudie bajo la tutela de su jefe directo (p. 163).

Capacitación por instrucciones en el puesto. Muchos trabajos (o parte de ellos) consisten en pasos que siguen una secuencia lógica y son más fáciles de aprender uno por uno. Este proceso se denomina capacitación por instrucciones en el puesto (CIP). Incluye conferencias (p. 163).

Capacitación simulada. La capacitación simulada es el método mediante el cual las personas aprenden con el equipo real o simulado que utilizarían en su puesto de trabajo (quizá en una habitación separada o en un vestíbulo). Cuando la seguridad es un aspecto primordial, la capacitación simulada sería la única alternativa práctica (p. 165).

Habilidades interpersonales. Todos los empleados pertenecen a una unidad de trabajo, y su desempeño laboral depende de su capacidad para interactuar de forma eficaz con sus compañeros y su jefe. Algunos individuos tienen excelentes habilidades interpersonales, pero otros requieren capacitación para mejorar su capacidad de escuchar, comunicarse y formar equipos. Aunque los profesionales están muy interesados en la capacitación de habilidades interpersonales, la mayoría de las evidencias sugieren que lo que se aprende en ese tipo de capacitación no se transfiere al lugar de trabajo (Robbins y Judge, 2017, p. 572).

Desempeño laboral

El desempeño laboral según los autores Robbins y Judge (2017) se define como “La finalización de una labor que está conformado por elementos de gestión y aumento de productividad” (p. 555).

Dimensiones del Desempeño Laboral

Según Robbins y Judge (2017) el desempeño laboral está conformado de tres componentes:

- (a) desempeño en la tarea. Es básicamente cumplir con responsabilidad las funciones asignadas combinando la eficiencia y eficacia del trabajador. La combinación de eficacia y eficiencia al realizar las

tareas fundamentales del puesto para así lograr los objetivos y metas de la organización; (b) civismo. Viene a ser el entendimiento de la organización respecto a las necesidades del personal haciendo recomendaciones al tema, para así lograr proponer medidas correctivas para mejorar el proceso dentro de la organización; (c) obstáculos a la productividad. Son las acciones que dañan de manera activa a la organización, poniendo obstáculos al logro de la eficiencia de la organización como el robo, las conductas agresivas hacia los compañeros y llegar tarde o ausentarse (p. 576).

Metodología

El método de esta investigación será el hipotético deductivo, porque las hipótesis son hechas mediante la teoría y la experiencia del investigador, que después será probada su veracidad o falsedad a través de la estadística (Sánchez, 2011, p. 29). La tesis aplicó el enfoque cuantitativo, porque se dirigió mediante un proceso ya establecido, se probaron las hipótesis y se aportaron las recomendaciones como posible solución al problema planteado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 4). La presente investigación es de tipo correlacional según Hernández, Méndez, Mendoza, & Cuevas (2017) porque “se pretendió conocer el grado de relación entre las variables de estudio propuestas” (p. 77). Se utilizó el diseño no experimental de acuerdo a Hernández et al. (2017) porque “El diseño no experimental no se manipula la variable independiente para experimentar y ver sus efectos en la variable dependiente, en el diseño no experimental los acontecimientos o hechos ya existen” (p. 107). Además, es de corte transversal según el autor Andía (2017) porque “son estudios en donde los datos son obtenidos en un momento determinado” (p. 169). La presente investigación la muestra equivale a 60 médicos que se encuentran laborando

La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado fueron dos cuestionarios. Para medir la capacitación se ha considerado las dimensiones

propuestas por Dessler y Varela (2017) el cuestionario elaborado es de 24 ítems, se cuenta con 4 dimensiones que son: (1) Capacitación en el puesto (6 ítems); (2) Capacitación por aprendizaje (6 ítems); (3) Capacitaciones por instrucciones en el puesto (6 ítems); (4) Habilidades interpersonales (6 ítems), con una escala de valores de 1=Nunca; 2=Casi nunca; 3=A veces; 4=Casi siempre;5=Siempre y para medir el desempeño laboral se ha considerado las dimensiones propuestas por Robbins y Judge (2013) el cuestionario elaborado es de 18 ítems, se cuenta con 3 dimensiones que son: (1) Desempeño de la tarea (6 ítems); (2) Civismo (6 ítems); (3) Obstáculos a productividad (6 ítems), con una escala de valores de 1=totalmente desacuerdo; 2=parcialmente desacuerdo; 3=indiferente; 4=parcialmente de acuerdo; 5=totalmente de acuerdo. Ambos cuestionarios fueron validados a través de juicio de expertos y además lograron puntajes de Alfa de Cronbach de 0.855 en el caso del cuestionario de capacitación y de 0.885 en el desempeño laboral, lo que indica alta confiabilidad en ambos casos.

Resultados

Los resultados descriptivos señalan en la variable 1 capacitación que 43 (72%) de los médicos encuestados perciben a la capacitación como buena, a su vez los médicos consideran que existe una moderada capacitación de 17 (28%), finalmente consideran un que no existe una inadecuada capacitación y la variable 2 desempeño laboral que 20 (33%) de los médicos encuestados perciben al desempeño laboral como inadecuado, a su vez los médicos consideran que existe un moderado desempeño laboral de 33 (55%), finalmente los médicos consideran 7 (12%) que existe un buen desempeño laboral.

En la prueba de hipótesis general se obtuvo un coeficiente de Correlación de Spearman estadísticamente significativo de 0,747 y un valor $p = 0,000 < 0.05$, entonces, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral del personal médico del hospital Huaycán de Ate, 2018 y por consiguiente se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, se demuestra

una relación directa entre ambas variables, y es posible afirmar lo siguiente: una buena percepción de la capacitación proviene de una buena percepción del desempeño laboral en el hospital Huaycán de Ate, 2018.

Discusión

Los resultados obtenidos guarda relación con la hipótesis general que fue planteada de la siguiente manera: Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral del personal médico del hospital Huaycán de Ate, 2018, los resultados confirmaron la hipótesis alternativa con un coeficiente de ($Rho = 0,747$) y un valor $p = 0,000 < 0.05$), comparando resultado con la investigación de Rodríguez (2001) porque la capacitación en un Hospital ayudara a mejorar el nivel de involucramiento en todo el personal cambiando de forma positiva la actitud del personal por medio de una educación permanente con refuerzos en forma constante y actualizada de los cursos de especialización en el hospital, a su vez se coincide en resultados con la investigación de Pérez (2017) quien concluyó que el personal de salud en gran parte no asiste a los programas de capacitación ocasionando deficiencias en la calidad del servicio. Finalmente, sobre desempeño laboral se coincidió con la investigación de Calderón (2016) porque el diseño fue no experimental, el instrumento fue el cuestionario tipo escala Likert de 36 ítems y concluye en la relación moderada según el Rho de Spearman con un 0.755, y una variable vinculada es el desempeño laboral.

Conclusiones

Se concluye que según la correlación de Spearman entre las variables capacitación y desempeño laboral, se tiene un 0,747 y un valor p de $0,000 < 0.05$, entonces, se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018.

Referencias bibliográficas

- Andia, W. (2017). *Manual de investigacion universitaria*. Lima: Ediciones arte y pluma.
- Baptista, D., & Flores, R. (2014). *Capacitación y reclutamiento de personal en los establecimientos de Panamá*. Panama: Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo.
- Calderón, R. (2016). *Desempeño laboral y motivación del personal administrativo del Hospital Santa Rosa 2015*. (Teis de maestria), Lima , Perú : Universidad Cesar Vallejo .
- De Mendoza, C., Di Capua, G., & Rucci, G. (2014). *Formación para el trabajo en Uruguay el punto de partida*. Uruguay: Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo.
- Dessler, G., & Varela, R. (2017). *Administracion de recursos humanos* (6 ed.). Mexico: Pearson educacion.
- Galvis, L., & Cardenas, N. (2016). Gestión del talento humano en el sector público en Colombia. *Revista Apuntes de Administración*, 20-28.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodologia de la investigacion* (6 ed.). Mexico: Mc Graw Hill education.
- Hernandez, R., Mendez, S., Mendoza, C., & Cuevas , A. (2017). *Fundamentos de investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill education.
- Pérez, C. (2017). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*. (Tesis de maestria), Monterrey, México : Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17 ed.). México : Pearson.

- Rodríguez, N. (2001). Capacitación y cambio actitudinal del recurso humano en salud. (Tesis de maestría), Mendoza, Argentina: Universidad del Acongagua .
- Sanchez, S. (2011). *La cuarta vía*. Lima: San Marcos.

Anexo B. Matriz de Consistencia

Capacitación y desempeño laboral del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018																												
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																									
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal médico del Hospital Huaycán Ate, 2018?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la capacitación en el puesto y el desempeño laboral del personal de médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacitación por aprendizaje y el desempeño laboral del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacitación por instrucciones en el puesto y el desempeño laboral del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las habilidades interpersonales y el desempeño laboral del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral del personal médico del Hospital Huaycán, 2018.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre la capacitación en el puesto y el desempeño laboral del personal médico del hospital de Huaycán de Ate, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la capacitación por aprendizaje y el desempeño laboral del personal médico del Hospital de Huaycán de Ate, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe la capacitación por instrucciones en el puesto y el desempeño laboral del personal médico del Hospital de Huaycán de Ate, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe las habilidades interpersonales y el desempeño laboral del personal médico del Hospital de Huaycán de Ate, 2018.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral del personal médico del Hospital de Huaycán de Ate, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre la capacitación en el puesto y el desempeño laboral del personal médico del Hospital de Huaycán de Ate, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la capacitación por aprendizaje y el desempeño laboral del personal médico del Hospital de Huaycán de Ate, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la capacitación por instrucciones en el puesto y el desempeño laboral del personal médico del Hospital de Huaycán de Ate, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre las habilidades interpersonales y el desempeño laboral del personal médico del Hospital de Huaycán de Ate, 2018.</p>	<p>Variable 1. Capacitación</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Capacitación en el puesto</td> <td>Inducción en el puesto de trabajo</td> </tr> <tr> <td>Cursos de capacitación para el trabajo</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Capacitación por aprendizaje</td> <td>Trabajadores hábiles en el puesto</td> </tr> <tr> <td>Soporte técnico del jefe directo en el trabajo</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Capacitaciones por instrucciones en el puesto</td> <td>Manual de procedimientos para cada trabajador</td> </tr> <tr> <td>Conferencias para capacitación del personal</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Habilidades interpersonales</td> <td>Equipos de trabajo</td> </tr> <tr> <td>Comunicación en el entorno del trabajo</td> </tr> </tbody> </table> <p>Variable 2. Desempeño laboral</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Desempeño de la tarea</td> <td>Cumplimiento de las funciones asignadas</td> </tr> <tr> <td>Responsabilidad en el trabajo</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Civismo.</td> <td>Apoyo en el área de trabajo.</td> </tr> <tr> <td>Supervisión en el puesto de trabajo</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Obstáculos a productividad</td> <td>Ausentismo.</td> </tr> <tr> <td>Conflicto entre compañeros de trabajo.</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Capacitación en el puesto	Inducción en el puesto de trabajo	Cursos de capacitación para el trabajo	Capacitación por aprendizaje	Trabajadores hábiles en el puesto	Soporte técnico del jefe directo en el trabajo	Capacitaciones por instrucciones en el puesto	Manual de procedimientos para cada trabajador	Conferencias para capacitación del personal	Habilidades interpersonales	Equipos de trabajo	Comunicación en el entorno del trabajo	Dimensiones	Indicadores	Desempeño de la tarea	Cumplimiento de las funciones asignadas	Responsabilidad en el trabajo	Civismo.	Apoyo en el área de trabajo.	Supervisión en el puesto de trabajo	Obstáculos a productividad	Ausentismo.	Conflicto entre compañeros de trabajo.
Dimensiones	Indicadores																											
Capacitación en el puesto	Inducción en el puesto de trabajo																											
	Cursos de capacitación para el trabajo																											
Capacitación por aprendizaje	Trabajadores hábiles en el puesto																											
	Soporte técnico del jefe directo en el trabajo																											
Capacitaciones por instrucciones en el puesto	Manual de procedimientos para cada trabajador																											
	Conferencias para capacitación del personal																											
Habilidades interpersonales	Equipos de trabajo																											
	Comunicación en el entorno del trabajo																											
Dimensiones	Indicadores																											
Desempeño de la tarea	Cumplimiento de las funciones asignadas																											
	Responsabilidad en el trabajo																											
Civismo.	Apoyo en el área de trabajo.																											
	Supervisión en el puesto de trabajo																											
Obstáculos a productividad	Ausentismo.																											
	Conflicto entre compañeros de trabajo.																											
<p>Metodología Enfoque. Cuantitativo Tipo. Correlacional Diseño. No experimental Población. 60 médicos Muestra. 60 médicos Muestreo. No probabilístico</p>																												

Anexo C: Declaración jurada de artículo científico

Yo, Evelyn Rocío Piélago Fraga, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado "Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del hospital Huaycán de Ate, 2018" presentada para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 30 de junio del 2018



Evelyn Rocío Piélago Fraga

DNI: 42201098

Anexo D: Instrumentos de recolección de datos

Instrumento de medición de capacitación y desempeño laboral

A continuación, le presento el cuestionario sobre capacitación y desempeño laboral que forma parte de la investigación "Capacitación y desempeño laboral del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018". Enfatizando que su participación será de forma anónima y en nada lo compromete.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque la respuesta que para usted sea la más apropiada.

A. Datos generales

Edad: Género: M F
 Condición laboral: Contratado Nombrado
 Estado civil: Soltero Casado
 Servicio donde labora actualmente:

B. Cuestionario

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

VARIABLE 1: CAPACITACION		1	2	3	4	5
Dimensión. Capacitación en el puesto						
Indicador. Inducción en el puesto de trabajo						
01	¿Se recibe capacitación en el puesto de trabajo cuando se ingresa al Hospital Huaycán?					
02	¿Existe una política de capacitación mediante la inducción en el Hospital Huaycán, 2018?					
03	¿Mediante la capacitación en el puesto de trabajo la institución pretende mejorar sus funciones mientras lo lleva a cabo?					
Indicador. Cursos de capacitación para el trabajo						
04	¿El Hospital Huaycán cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación?					
05	¿Se busca actualizar los temas de programas de capacitación en el Hospital Huaycán?					
06	Una técnica de capacitación en el puesto de trabajo es la rotación de puestos, donde un colaborador pasa de un puesto a otro en un periodo de tiempo planeado.					
Dimensión. Capacitación por aprendizaje						

	Indicador. Aprendizaje formal					
07	¿Usted cree que la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación en el puesto es decir en la practica mejora su aprendizaje a largo plazo?					
08	¿Asiste usted a los programas de capacitación efectuados por el Hospital Huaycán?					
09	¿Con el aprendizaje formal que brinda el Hospital Huaycán mejora sus conocimientos y habilidades en su puesto de trabajo?					
	Indicador. Capacitación en la practica					
10	¿Su jefe directo le indica las funciones que debe hacer en su puesto de trabajo?					
11	¿El mensaje que le transmite a usted su jefe directo es sencillo y fácil de entender?					
12	¿La capacitación en la práctica durante el proceso de la función es buena en el Hospital Huaycán?					
	Dimensión. Capacitaciones por instrucciones en el puesto					
	Indicador. Manual de procedimientos para cada trabajador					
13	¿Se le brinda un manual de procedimientos por cada trabajador en el Hospital Huaycán?					
14	¿Se actualiza anualmente el manual de procedimientos del Hospital Huaycán?					
15	¿Usted cree que el manual de procedimientos del Hospital Huaycán, año 2018, contribuye a direccionar su labor con eficiencia?					
	Indicador. Conferencias para capacitación del personal					
16	¿En el Hospital Huaycán, se realiza conferencias de capacitación para el personal?					
17	¿Los temas de capacitación del Hospital Huaycán, se brindan a todo el personal?					
18	¿Cree usted que los temas de capacitación en el Hospital Huaycán deben ser específicos según la necesidad de cada área o especialización?					
	Dimensión. Habilidades interpersonales					
	Indicador. Equipos de trabajo					
19	¿Su jefe directo fomenta el trabajo de equipo?					
20	¿Existe sesiones en forma mensual donde se debatan propuestas de mejora en el Hospital Huaycán?					
21	¿Recibe apoyo de sus compañeros de otras áreas para optimizar sus funciones en el Hospital Huaycán?					
	Indicador. Comunicación en el entorno del trabajo					
22	¿Usted tiene buena comunicación con su jefe directo?					
23	¿Usted tiene buena comunicación con sus compañeros del área?					
24	¿Usted cree que necesita capacitación para mejorar su capacidad de escuchar a los demas?					

Codificación				
5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Indiferente	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Nota. Bernal, 2016, p. 251

Variable 2. Desempeño laboral		Codificación				
N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión. Desempeño de la tarea						
Indicador. Cumplimiento de las funciones asignadas						
1	¿Usted participa en la elaboración y actualización del manual de procedimientos del Hospital Huaycán?					
2	¿Realiza adecuadamente referencias según mapa de flujos establecidas por el Hospital Huaycán?					
3	¿Participa en los programas de salud y estrategias sanitarias asignadas al servicio?					
Indicador. Responsabilidad en el trabajo						
4	¿Es usted responsable en sus actividades, aunque tenga problemas familiares?					
5	¿Asiste puntualmente al Hospital Huaycán?					
6	¿El personal de salud del Hospital Huaycán trabaja bajo una presión adecuada para lograr los objetivos, demostrando así su responsabilidad?					
Dimensión. Civismo						
Indicador. Apoyo en el área de trabajo						
7	¿En su área es apoyado por sus compañeros de trabajo en relación a sus funciones?					
8	¿El compañerismo que existe entre el personal de salud del Hospital Huaycán hace más sencillo alcanzar objetivos propuestos por el Hospital?					
9	¿Cree usted que en el Hospital Huaycán existe un buen clima laboral?					
Indicador. Supervisión en el puesto de trabajo						
10	¿Es supervisado usted en su puesto de trabajo?					
11	¿Después de una supervisión a usted le notifican sobre su fortaleza y debilidad percibida en su desempeño laboral?					
12	¿Cree usted que una supervisión constante por parte de su jefe directo contribuiría a mejorar su desempeño?					
Dimensión. Obstáculos a productividad						
Indicador. Ausentismo						
13	¿Usted falta a trabajar porque los problemas familiares lo desmotivan?					
14	¿Tiene buena relación con su jefe directo?					
15	¿Considera usted que su desempeño laboral está relacionado a una buena remuneración?					

	Indicador. Conflicto entre compañeros de trabajo					
16	¿Usted falta a trabajar porque los problemas con sus compañeros de trabajo lo desmotivan?					
17	¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?					
18	¿Usted llega tarde a trabajar porque siente un ambiente conflictivo de parte de sus compañeros en su área de trabajo?					

Anexo E: Certificado de validación de instrumentos



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. Capacitación

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión. Capacitación en el puesto								
01	¿Recibe usted una capacitación en su puesto de trabajo cuando ingresa al Hospital Huaycán, 2018?	✓		×		✓		
02	¿Existe una política de capacitación mediante la inducción en el Hospital Huaycán, 2018?	✓		✓		×		
03	¿Mediante la capacitación en el puesto de trabajo usted aprende mejor sus funciones mientras lo lleva a cabo?	✓		✓		×		
04	¿El Hospital Huaycán cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación?	✓		×		✓		
05	¿Se tiene que buscar siempre actualizar los temas de programas de capacitación en el Hospital Huaycán?	×		×		×		
06	Una técnica de capacitación en el puesto de trabajo es la rotación de puestos, donde un colaborador pasa de un puesto a otro en un periodo de tiempo planeado.	✓		×		×		
Dimensión. Capacitación por aprendizaje								
		Si	No	Si	No	Si	No	
07	Usted cree que la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación en el puesto es decir en la practica mejora su aprendizaje a largo plazo.	✓		✓		×		
08	¿Asiste usted a los programas de capacitación efectuados por el Hospital Huaycán, 2018?	✓		×		✓		
09	¿Con el aprendizaje formal que brinda el Hospital Huaycán, 2018, mejora sus conocimientos y habilidades en su puesto de trabajo?	✓		×		×		
10	¿Su jefe directo le indica las funciones que debe hacer en su puesto de trabajo?	✓		×		✓		
11	¿El mensaje que le transmite a usted su jefe directo es sencillo y fácil de entender?	✓		×		✓		
12	¿La capacitación en la práctica durante el proceso de la función es buena en el Hospital Huaycán?	✓		×		✓		
Dimensión. Capacitaciones por instrucciones en el puesto								
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Existe un manual de procedimientos por cada trabajador en el Hospital Huaycán, año 2018?	✓		✓		×		
14	¿El manual de procedimientos del Hospital Huaycán, año 2018, está actualizado?	✓		×		×		
15	¿Usted cree que el manual de procedimientos del Hospital Huaycán, año 2018, contribuye a direccionar su labor con eficiencia?	×		×		×		

16	¿El Hospital Huaycán, año 2018, realiza conferencias de capacitación para su personal?	X		✓		✓	
17	¿Los temas de capacitación del Hospital Huaycán, año 2018 son generales?	✓		✓		✓	
18	¿Cree usted que los temas de capacitación en el Hospital Huaycán deben ser específicos según la necesidad de cada área o especialización?	X		✓		✓	
Dimensión. Habilidades interpersonales		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Su jefe directo fomenta el trabajo de equipo?	✓		✓		✓	
20	¿Existe sesiones en forma mensual donde se debatan propuestas de mejora en el Hospital Huaycán?	✓		✓		✓	
21	Recibe apoyo de sus compañeros de otras áreas para optimizar sus funciones en el Hospital Huaycán.	✓		✓		✓	
22	¿Usted tiene buena comunicación con su jefe directo?	✓		✓		✓	
23	¿Usted tiene buena comunicación con sus compañeros del área?	✓		✓		✓	
24	¿Usted cree que necesita capacitación para mejorar su capacidad de escuchar a los demás?	X		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: BAZAN BELCENO JOSE LUIS

Especialidad del validador: PERCUAUSTA EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD

28 de MAYO del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


 Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión. Desempeño de la tarea								
01	¿El manual de procedimientos del Hospital Huaycán, año 2018 es claro y preciso?	x		x		x		
02	¿Cree usted que el Hospital Huaycán necesita rediseñar los procedimientos porque no son claros?	x		x		x		
03	Esta usted comprometido con los objetivos y metas del Hospital Huaycán.	x		x		x		
04	Es usted responsable en sus actividades, aunque tenga problemas familiares.	x		x		x		
05	Asisto puntualmente al Hospital Huaycán.	x		x		x		
06	El personal de salud del Hospital Huaycán trabaja bajo una presión adecuada para lograr los objetivos, demostrando así su responsabilidad.	x		x		x		
Dimensión. Civismo								
07	¿En su área es apoyado por sus compañeros de trabajo en relación a sus funciones?	x		x		x		
08	El compañerismo que exista entre el personal de salud del Hospital Huaycán hace más sencillo alcanzar objetivos en la comisaría.	x		x		x		
09	¿Cree usted que en el Hospital Huaycán existe un buen clima laboral?	x		x		x		
10	¿Es supervisado usted en su puesto de trabajo?	x		x		x		
11	¿Después de una supervisión a usted le notifican sobre su fortaleza y debilidad percibida en su desempeño laboral?	x		x		x		
12	¿Cree usted que una supervisión constante por parte de su jefe directo contribuiría a mejorar su desempeño?	x		x		x		
Dimensión. Obstáculos a productividad								
13	¿Usted falta a trabajar porque los problemas familiares lo desmotivan?	x		x		x		
14	¿Tiene buena relación con su jefe directo?	x		x		x		
15	¿Considera usted que su desempeño laboral está relacionado a una buena remuneración?	x		x		x		
16	¿Usted falta a trabajar porque los problemas con sus compañeros de trabajo lo desmotivan?	x		x		x		
17	¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	x		x		x		
18	¿Usted llega tarde a trabajar porque siente un ambiente conflictivo de	x		x		x		

parte de sus compañeros en su área de trabajo?	*	x	*	x		
--	---	---	---	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ESPECIALISTA EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD - HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: BAZAN BRICENO JOSE LUIS

Especialidad del validador: ESPECIALISTA EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD

28 de MAYO del 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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


Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. Capacitación

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión. Capacitación en el puesto								
01	¿Recibe usted una capacitación en su puesto de trabajo cuando ingresa al Hospital Huaycán, 2018?	✓		✓		✓		
02	¿Existe una política de capacitación mediante la inducción en el Hospital Huaycán, 2018?	✓		✓		✓		
03	¿Mediante la capacitación en el puesto de trabajo usted aprende mejor sus funciones mientras lo lleva a cabo?	✓		✓		✓		
04	¿El Hospital Huaycán cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación?	✓		✓		✓		
05	¿Se tiene que buscar siempre actualizar los temas de programas de capacitación en el Hospital Huaycán?	✓		✓		✓		
06	Una técnica de capacitación en el puesto de trabajo es la rotación de puestos, donde un colaborador pasa de un puesto a otro en un periodo de tiempo planeado.	✓		✓		✓		
Dimensión. Capacitación por aprendizaje								
07	Usted cree que la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación en el puesto es decir en la practica mejora su aprendizaje a largo plazo.	✓		✓		✓		
08	¿Asiste usted a los programas de capacitación efectuados por el Hospital Huaycán, 2018?	✓		✓		✓		
09	¿Con el aprendizaje formal que brinda el Hospital Huaycán, 2018, mejora sus conocimientos y habilidades en su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
10	¿Su jefe directo le indica las funciones que debe hacer en su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
11	¿El mensaje que le transmite a usted su jefe directo es sencillo y fácil de entender?	✓		✓		✓		
12	¿La capacitación en la práctica durante el proceso de la función es buena en el Hospital Huaycán?	✓		✓		✓		
Dimensión. Capacitaciones por instrucciones en el puesto								
13	¿Existe un manual de procedimientos por cada trabajador en el Hospital Huaycán, año 2018?	✓		✓		✓		
14	¿El manual de procedimientos del Hospital Huaycán, año 2018, está actualizado?	✓		✓		✓		
15	¿Usted cree que el manual de procedimientos del Hospital Huaycán, año 2018, contribuye a direccionar su labor con eficiencia?	✓		✓		✓		

16	¿El Hospital Huaycán, año 2018, realiza conferencias de capacitación para su personal?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	¿Los temas de capacitación del Hospital Huaycán, año 2018 son generales?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	¿Cree usted que los temas de capacitación en el Hospital Huaycán deben ser específicos según la necesidad de cada área o especialización?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensión. Habilidades interpersonales		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Su jefe directo fomenta el trabajo de equipo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	¿Existe sesiones en forma mensual donde se debatan propuestas de mejora en el Hospital Huaycán?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Recibe apoyo de sus compañeros de otras áreas para optimizar sus funciones en el Hospital Huaycán.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	¿Usted tiene buena comunicación con su jefe directo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	¿Usted tiene buena comunicación con sus compañeros del área?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	¿Usted cree que necesita capacitación para mejorar su capacidad de escuchar a los demás?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

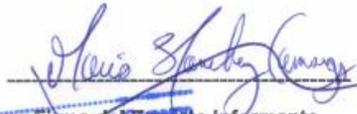
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Sanchez Comanogo Mario

Especialidad del validador: Metodología - Estadística, UNFV, España P.VP

26 de 05 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacta y directo


 Firma del Informante.
 Mag. Mario R. Sanchez Comanogo
 ESPECIALISTA EN METODOLOGÍA - ESTADÍSTICA

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Desempeño laboral

N°	DIMENSIONES / ítems Dimensión.	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión. Desempeño de la tarea								
01	¿El manual de procedimientos del Hospital Huaycán, año 2018 es claro y preciso?	X		X		X		
02	¿Cree usted que el Hospital Huaycán necesita rediseñar los procedimientos porque no son claros?	X		X		X		
03	Esta usted comprometido con los objetivos y metas del Hospital Huaycán.	X		X		X		
04	Es usted responsable en sus actividades, aunque tenga problemas familiares.	X		X		X		
05	Asisto puntualmente al Hospital Huaycán.	X		X		X		
06	El personal de salud del Hospital Huaycán trabaja bajo una presión adecuada para lograr los objetivos, demostrando así su responsabilidad.	X		X		X		
Dimensión. Civismo								
07	¿En su área es apoyado por sus compañeros de trabajo en relación a sus funciones?	X		X		X		
08	El compañerismo que existe entre el personal de salud del Hospital Huaycán hace más sencillo alcanzar objetivos en la comisaría.	X		X		X		
09	¿Cree usted que en el Hospital Huaycán existe un buen clima laboral?	X		X		X		
10	¿Es supervisado usted en su puesto de trabajo?	X		X		X		
11	¿Después de una supervisión a usted le notifican sobre su fortaleza y debilidad percibida en su desempeño laboral?	X		X		X		
12	¿Cree usted que una supervisión constante por parte de su jefe directo contribuiría a mejorar su desempeño?	X		X		X		
Dimensión. Obstáculos a productividad								
13	¿Usted falta a trabajar porque los problemas familiares lo desmotivan?	X		X		X		
14	¿Tiene buena relación con su jefe directo?	X		X		X		
15	¿Considera usted que su desempeño laboral está relacionado a una buena remuneración?	X		X		X		
16	¿Usted falta a trabajar porque los problemas con sus compañeros de trabajo lo desmotivan?	X		X		X		
17	¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
18	¿Usted llega tarde a trabajar porque siente un ambiente conflictivo de	X		X		X		

parte de sus compañeros en su área de trabajo?	<	<	<	
--	---	---	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sánchez Camargo Mario

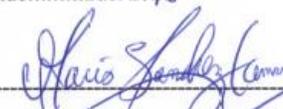
Especialidad del validador: Metodología - Estadística, UNFV, EAPAGRA P.M.P.

26 de 05 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Mag. Mario R. Sánchez Camargo
ESPECIALISTA EN METODOLOGÍA - ESTADÍSTICA

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. Capacitación

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión. Capacitación en el puesto								
01	¿Recibe usted una capacitación en su puesto de trabajo cuando ingresa al Hospital Huaycán, 2018?	✓		✓		✓		
02	¿Existe una política de capacitación mediante la inducción en el Hospital Huaycán, 2018?	✓		✓		✓		
03	¿Mediante la capacitación en el puesto de trabajo usted aprende mejor sus funciones mientras lo lleva a cabo?	✓		✓		✓		
04	¿El Hospital Huaycán cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación?	✓		✓		✓		
05	¿Se tiene que buscar siempre actualizar los temas de programas de capacitación en el Hospital Huaycán?	✓		✓		✓		
06	Una técnica de capacitación en el puesto de trabajo es la rotación de puestos, donde un colaborador pasa de un puesto a otro en un periodo de tiempo planeado.	✓		✓		✓		
Dimensión. Capacitación por aprendizaje								
07	Usted cree que la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación en el puesto es decir en la practica mejora su aprendizaje a largo plazo.	✓		✓		✓		
08	¿Asiste usted a los programas de capacitación efectuados por el Hospital Huaycán, 2018?	✓		✓		✓		
09	¿Con el aprendizaje formal que brinda el Hospital Huaycán, 2018, mejora sus conocimientos y habilidades en su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
10	¿Su jefe directo le indica las funciones que debe hacer en su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
11	¿El mensaje que le transmite a usted su jefe directo es sencillo y fácil de entender?	✓		✓		✓		
12	¿La capacitación en la práctica durante el proceso de la función es buena en el Hospital Huaycán?	✓		✓		✓		
Dimensión. Capacitaciones por instrucciones en el puesto								
13	¿Existe un manual de procedimientos por cada trabajador en el Hospital Huaycán, año 2018?	✓		✓		✓		
14	¿El manual de procedimientos del Hospital Huaycán, año 2018, está actualizado?	✓		✓		✓		
15	¿Usted cree que el manual de procedimientos del Hospital Huaycán, año 2018, contribuye a direccionar su labor con eficiencia?	✓		✓		✓		

16	¿El Hospital Huaycán, año 2018, realiza conferencias de capacitación para su personal?	✓		✓		✓	
17	¿Los temas de capacitación del Hospital Huaycán, año 2018 son generales?	✓		✓		✓	
18	¿Cree usted que los temas de capacitación en el Hospital Huaycán deben ser específicos según la necesidad de cada área o especialización?	✓		✓		✓	
Dimensión. Habilidades Interpersonales		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Su jefe directo fomenta el trabajo de equipo?	✓		✓		✓	
20	¿Existen sesiones en forma mensual donde se debatan propuestas de mejora en el Hospital Huaycán?	✓		✓		✓	
21	Recibe apoyo de sus compañeros de otras áreas para optimizar sus funciones en el Hospital Huaycán.	✓		✓		✓	
22	¿Usted tiene buena comunicación con su jefe directo?	✓		✓		✓	
23	¿Usted tiene buena comunicación con sus compañeros del área?	✓		✓		✓	
24	¿Usted cree que necesita capacitación para mejorar su capacidad de escuchar a los demás?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hoy Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Sánchez Salazar Saúl

Especialidad del validador: Estadística

28 de 05 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Sánchez Saúl
Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Desempeño laboral

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión. Desempeño de la tarea							
01	¿El manual de procedimientos del Hospital Huaycán, año 2018 es claro y preciso?	✓		✓		✓		
02	¿Cree usted que el Hospital Huaycán necesita rediseñar los procedimientos porque no son claros?	✓		✓		✓		
03	Esta usted comprometido con los objetivos y metas del Hospital Huaycán.	✓		✓		✓		
04	Es usted responsable en sus actividades, aunque tenga problemas familiares.	✓		✓		✓		
05	Asisto puntualmente al Hospital Huaycán.	✓		✓		✓		
06	El personal de salud del Hospital Huaycán trabaja bajo una presión adecuada para lograr los objetivos, demostrando así su responsabilidad.	✓		✓		✓		
	Dimensión. Civismo	Si	No	Si	No	Si	No	
07	¿En su área es apoyado por sus compañeros de trabajo en relación a sus funciones?	✓		✓		✓		
08	El compañerismo que existe entre el personal de salud del Hospital Huaycán hace más sencillo alcanzar objetivos en la comisaría.	✓		✓		✓		
09	¿Cree usted que en el Hospital Huaycán existe un buen clima laboral?	✓		✓		✓		
10	¿Es supervisado usted en su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
11	¿Después de una supervisión a usted le notifican sobre su fortaleza y debilidad percibida en su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
12	¿Cree usted que una supervisión constante por parte de su jefe directo contribuiría a mejorar su desempeño?	✓		✓		✓		
	Dimensión. Obstáculos a productividad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Usted falta a trabajar porque los problemas familiares lo desmotivan?	✓		✓		✓		
14	¿Tiene buena relación con su jefe directo?	✓		✓		✓		
15	¿Considera usted que su desempeño laboral está relacionado a una buena remuneración?	✓		✓		✓		
16	¿Usted falta a trabajar porque los problemas con sus compañeros de trabajo lo desmotivan?	✓		✓		✓		
17	¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
18	¿Usted llega tarde a trabajar porque siente un ambiente conflictivo de	✓		✓		✓		

parte de sus compañeros en su área de trabajo?	✓	✓	✓		
--	---	---	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sanchez Sotomayor Segundo

Especialidad del validador: Estadística

28 de 05 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Sanchez

Firma del Experto Informante.

Anexo F: Base de datos

N°	Capacitación en el puesto						Capacitación por aprendizaje						Capacitaciones por instrucciones en el puesto						Habilidades interpersonales						Desempeño de la tarea						Civismo						Obstáculos a productividad											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18						
1	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	2	4	5	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3			
2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2			
3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	2	1	3	3	2	1	1	2	3	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	
4	2	2	1	1	2	1	2	1	4	2	2	1	4	1	2	2	2	4	2	5	2	3	2	1	1	1	3	1	2	2	5	5	5	4	2	1	4	4	4	2	1	4	4	2	1	4	4	
5	3	2	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	1	4	3	1	2	2	1		
6	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	5	4	4	4	2	5	1	2	2	1	5	4	5	4	4	2	5	3	4	1	3	1	2	2	2	4	4	4	5	2	2	4	4	5
7	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
8	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	5	5	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	5	5	5	5		
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
10	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	5	5	3	4	4	5	1	1	3	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	3	4	1	3	5	
11	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
12	4	1	3	1	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	3	1	3	4	1	3	2	2	1	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
13	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
14	4	1	2	1	3	1	2	1	1	2	2	2	3	1	3	3	3	2	1	2	2	1	2	2	4	3	3	2	3	2	2	5	4	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	3	1	2		
15	1	2	2	1	2	2	2	4	1	5	1	2	1	4	1	4	2	4	2	4	2	2	2	2	1	2	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	5	2	4	5
16	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	4	5	4	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	
17	3	2	3	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	3	1	3	2	1	1	2	3	1	3	1	2	2	1	2	3	5	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	
18	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	3	2	1	1	2	3	2	1	1	2	3	2	1	4	1	4	1	1	
19	1	4	1	1	1	4	2	1	1	4	2	1	1	1	2	2	1	4	2	1	2	3	2	1	5	1	3	5	2	2	5	1	5	4	1	1	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4		
20	1	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	1	2	3	2	1	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	3	1	2	1	
21	1	1	3	1	2	2	2	4	1	5	1	2	2	1	5	4	1	4	2	5	1	2	2	1	5	4	5	4	4	2	5	3	4	1	3	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	5		

Anexo G. Prueba piloto de la variable 1: Capacitación

La prueba piloto se aplicó a 18 médicos del CAP III Huaycán de Ate, 2018.

Data variable 1. Capacitación

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2
2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1
3	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1
4	5	4	1	1	4	4	2	1	4	4	2	1	4	1	2	2	4	4	2	5	2	3	2	1
5	3	2	1	1	2	2	1	4	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1
6	4	1	3	1	2	2	2	4	4	5	1	2	2	4	5	4	4	4	2	5	1	2	2	1
7	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	3
8	4	1	3	4	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	5	1	3	1	5	3	4	1	3	5	1	1	3	4	5	5	3	4	4	5	1	1	3	1
11	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1
12	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2
13	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1
14	4	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
15	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2
16	4	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2
17	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1
18	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1

Tabla 28

Prueba piloto: Fiabilidad del instrumento de la variable 1. capacitación

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,855	,850	24

Nota: Fuente, resultado de SPSS 25

Anexo H. Prueba piloto de la variable 2: Desempeño laboral

La prueba piloto se aplicó a 18 médicos del CAP III Huaycán de Ate, 2018.

Data variable 2. Desempeño Laboral

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	2	2	2	2	2	2	4	5	2	2	2	1	4	2	3	3	3	2
2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2
3	1	2	1	1	1	1	2	4	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2
4	1	1	3	1	2	2	2	4	2	4	2	1	5	4	1	1	4	4
5	2	3	2	1	1	2	2	4	1	2	1	4	3	2	1	1	2	2
6	5	4	5	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	1	3	1	2	2
7	4	2	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
8	5	4	4	4	3	1	5	2	3	1	3	1	4	1	3	4	5	1
9	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	5	4	5	5	4	1	2	2	4	3	4	1	5	1	3	1	5	3
11	2	4	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1
12	3	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	4	3	3	3	2	2
13	2	5	2	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
14	4	5	3	4	2	2	2	5	2	1	2	1	4	2	2	2	3	1
15	4	5	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2
16	2	2	2	4	2	2	2	5	2	2	2	1	4	2	3	3	3	2
17	2	3	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2
18	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2

Tabla 29

Prueba piloto: Fiabilidad del instrumento de la variable 2. Desempeño laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,830	,842	18

Nota: Fuente, resultado de SPSS 25

Anexo I: Pruebas de bondad de ajuste (Normalidad)

Tabla 30
Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra

	Capacitación (Agrupada)	Capacitación en el puesto (Agrupada)	Capacitación por aprendizaje (Agrupada)	Capacitaciones por instrucciones en el puesto (Agrupada)	Habilidades interpersonales (Agrupada)	Desempeño laboral (Agrupada)
N	60	60	60	60	60	60
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,42	2,52	2,85	1,78	2,23
	Desviación estándar	1,124	1,444	,988	,976	,927
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,228	,237	,223	,289	,233
	Positivo	,228	,237	,223	,289	,233
	Negativo	-,139	-,147	-,194	-,211	-,184
Estadístico de prueba		,228	,237	,223	,289	,233
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 30 se puede interpretar que el valor de Kolmogorov-Smirnov nos muestra un valor sigma asintótico (bilateral) de 0,000 o 0,000% el mismo que es menor al 5,00% o 0,05. En tal sentido no presenta normalidad. Por lo tanto, se realizaron pruebas no paramétricas.



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Teresa de Jesús Campana Añasco, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Sede Ate, revisor de la tesis titulada "Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018" del estudiante Evelyn Rocío Piélago Fraga, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, de Agosto del 2018


Dra. Teresa de Jesús Campana Añasco
DNI: 31035536

feedback studio Evelyn Rocio Piélago Fraga Capacitación y des...



Capacitación y desarrollo laboral según percepción del personal médico del Hospital Huayán de Aze, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN DE LA SALUD EN LA SALUD

AUTORA:

Dr. Evelyn Rocio Piélago Fraga

ASISISTENTE

Dr. Tereza Campore Armas

SECCIÓN:

CIENCIAS VETERINARIAS

FAKULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS DE LA SALUD

CATEDRATOS: PRINCIPALES ASISTENTES Y AUXILIARES DE INVESTIGACIÓN

PIÉLAGO - 2018



Página 1 de 61

Número de palabras: 107240

Text-only Report

High Resolution

Activado

Todas las fuentes

Coincidencia 1 de 159

repositorio.uv.edu.pe Fuente de Internet: 591 URL

13%

Entregado a Universidad... Fuente de Internet: 231 URL

12%

Entregado a Universidad... Fuente de Internet: 2 URL

4%

es.scribd.com Fuente de Internet: 11 URL

4%

pt.scribd.com Fuente de Internet: 7 URL

4%

www.scribd.com Fuente de Internet: 14 URL

4%

repositorio.uladach.edu... Fuente de Internet: 35 URL

4%

id.scribd.com

3%

Excluir fuentes



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : FDS-PP-PR-02.02
Version : 07
Fecha : 17-09-2017
Página : 1 de 1

Yo Evelyn Rocío Piélago Fraga, identificado con DNI N°42201098, egresado de la Escuela Profesional de Postgrado Maestría de Gestión de Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate,2018.," en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI:42201098

FECHA: 24 de octubre del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BR.EVELYN ROCÍO PIÉLAGO FRAGA

TESIS TÍTULADA:

Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 31 de agosto del 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR MAYORÍA

Campana

Dra. Teresa de Jesús Campana Afiasco