



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Capacitación y Desempeño Laboral en trabajadores de la Red de
Salud Puquio Ayacucho 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Contreras Ramirez, Zinnia Oriely (ORCID: 0000-0002-8005-3107)

ASESORA:

Mg. Soto Hidalgo, Cinthya Virginia (ORCID: 0000-0003-4826-8447)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este proyecto:

Mi padre mi ángel, a mi querida madre a ellos por haberme enseñado el camino de la superación para la construcción de mi vida profesional y su infinito amor.

A Alfredo mi amado esposo por su incansable aliento, por creer en mi capacidad y sus generosos elogios, aún en dificultades siempre me brindó su comprensión, cariño y apoyo incondicional, permitiéndome concluir con éxito este proyecto.

A mis amadas hijas Oriely, Merling y Noelia por su inmenso cariño, que son mi motor y motivo fuente inagotable de inspiración para lograr mis anhelos.

A Francisco mi niño consentido quien fortalece los lazos de la familia, su actitud, apego de niño amoroso y sus encantadoras ocurrencias ha disipado mis preocupaciones, motivándome a cumplir mis metas.

Agradecimiento

Agradezco a mi casa de estudios a la Universidad “CESAR VALLEJO” por ser parte de ella, por brindarme la oportunidad de estudiar mi Maestría, así como a los diferentes docentes por habernos impartido sus conocimientos y su apoyo para seguir bregando por la vida.

Agradezco a mi Asesora de Tesis Mg. Cinthya Virginia Soto Hidalgo, por haberme brindado sus conocimientos científicos, y sobre todo su paciencia para guiarme durante el desarrollo de mi tesis.

Y para finalizar agradezco a mis compañeros de clase, quienes con su amistad, confianza y compañerismo me impulsaron a seguir adelante en esta maestría.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstrac	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y Diseño de investigación	14
3.2 Operacionalización de las variables	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimiento	18
3.6 Métodos de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1.	<i>Validez de los instrumentos</i>	15
Tabla 2.	<i>Niveles sobre la capacitación</i>	27
Tabla 3.	<i>Niveles sobre necesidades de capacitación</i>	27
Tabla 4.	<i>Niveles sobre plan de desarrollo de las personas</i>	28
Tabla 5.	<i>Niveles sobre acciones de capacitación</i>	28
Tabla 6.	<i>Niveles sobre el desempeño laboral</i>	29
Tabla 7.	<i>Niveles sobre capacidad cognitiva</i>	29
Tabla 8.	<i>Niveles sobre capacidad afectiva</i>	30
Tabla 9.	<i>Niveles sobre capacidad psicomotora</i>	30
Tabla 10.	<i>Niveles sobre motivación profesional</i>	31
Tabla 11.	<i>Correlación sobre la capacitación y desempeño laboral</i>	31
Tabla 12.	<i>Correlación sobre la capacitación y la dimensión capacidad cognitiva</i>	32
Tabla 13.	<i>Correlación sobre la capacitación y la dimensión capacidad afectiva</i>	32
Tabla 14.	<i>Correlación sobre la capacitación y la dimensión capacidad psicomotora</i>	33
Tabla 15.	<i>Correlación sobre la capacitación y la dimensión Motivación profesional</i>	34

Índice de figuras

Figura 1.	Niveles sobre la capacitación	62
Figura 2.	Niveles sobre necesidades de capacitación	62
Figura 3.	Niveles sobre <i>plan de desarrollo de las personas</i>	63
Figura 4.	Niveles sobre <i>acciones de capacitación</i>	63
Figura 5.	Niveles sobre el desempeño laboral	64
Figura 6.	Niveles sobre capacidad cognitiva	64
Figura 7.	Niveles sobre capacidad afectiva	65
Figura 8.	Niveles sobre capacidad psicomotora	65
Figura 9.	Niveles sobre motivación profesional	66

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre capacitación y desempeño laboral en los trabajadores de la red de Salud de Puquio, en Ayacucho. El tipo de la investigación es básica, pero específicamente es correlacional descriptivo y de diseño no experimental. La población es censal estando conformada por 30 colaboradores y teniendo en cuenta el muestreo no probabilístico. Se obtuvo como principales resultados una correlación positiva directa y considerable con un ($r = .595$) por otro lado, las dimensiones de capacidad cognitiva ($r = .171$) son significación; en la siguiente dimensión de capacidad afectiva ($r = .476$), la siguiente es la capacidad psicomotora ($r = .319$) y en motivación profesional ($r = .629$), finalmente a nivel general se ha podido demostrar la correlación entre las variables.

Palabras clave: capacitación, desempeño laboral, correlación, afectiva, cognitiva.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between training and job performance in the workers of the Puquio Health network, in Ayacucho. The type of research is basic, but specifically it is descriptive correlational and non-experimental design. The population is census, being made up of 30 collaborators and taking into account the non-probabilistic sampling. The main results were a direct and considerable positive correlation with a ($r = .595$) on the other hand, the dimensions of cognitive ability ($r = .171$) are significance; In the next dimension of affective capacity ($r = .476$), the following is the psychomotor capacity ($r = .319$) and in my professional motivation ($r = .629$), finally at a general level it has been possible to demonstrate the correlation between the variables.

Keywords: engagement, job satisfaction, dissatisfied, climate, organizational culture.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la gestión determina el crecimiento y guía de la información que maneja una persona, el mismo que tiene un valor significativo para la institución en el que presta servicios; pero para conseguir este propósito se debe contar con un cronograma de actividades, que contengan capacitación que ayude a decidir cuando es necesario y por ende conlleva el cumplimiento de objetivos. En cierta medida la relevancia que tiene la capacitación no puede ser eludida, razón suficiente por lo que las empresas no deben desligarse porque proporciona en la adquisición de más conocimientos, además de destrezas por parte del personal que labora. También se debe entender que la capacitación representa la preocupación por la mejora y potencializar su performance tanto individualmente como de forma colectiva (Álvarez et al., 2018).

El desempeño laboral indudablemente está ligado a la capacitación, ya que determina que las capacitaciones para el desarrollo y eficiencia de los trabajadores administrativos y asistenciales son relevantes, como también la caracterización de dificultades que afectan al servidor.

En lo relacionado a la efectividad del rol que tienen los trabajadores en una organización la capacitación debe ser considerada dentro de las Instituciones prestadoras de Servicios de Salud porque es el componente importante en el desempeño de los servidores, dentro de las empresas las respuestas de los trabajadores son insuficientes sin distinción por sectores tanto privadas como en el estado; de esta manera la capacitación simboliza adiestrar a la persona de acuerdo al área en la que se desenvuelve para aleccionarlo ante cualquier evento o suceso que se pueda mostrar a la hora de cumplir con sus funciones relacionadas a su trabajo, permitiendo así personas autosuficientes y con capacidad de decisión (Amador et al., 2018).

Es así que, a nivel internacional, con el transcurrir de los años ha ido cambiando el modo como en el trabajo, estudios reflejan que el 79% de ellos piensan que es de mucha prioridad modificar la gestión para un mejor desempeño,

ya que en los últimos años solo el 10% ha mejorado su gestión, de manera que la capacitación es relevante siempre para una organización (Deloitte, 2017).

En relación a Latinoamérica tras una evaluación a 60 mil colaboradores de 16 mil empresas reconocieron tres factores que limitan el desempeño como es el deficiente compromiso del líder del área, poca capacitación y reforzar en lo que les falta complementar, de esa manera se va ver un progreso significativo en el que prevalece lo que la empresa requiera para su éxito (EJE21, 2019).

Para precisar en la Red de Salud de Puquío, no es común que los servidores asuman su responsabilidad dentro de la misma a cabalidad ya sea por falta de capacidades cognitivas, otras debido a la incorporación de personal nuevo sin la capacitación relacionada a las funciones asignadas, y por consiguiente no cuenta con las capacidades necesarias para cumplir eficientemente en el desarrollo de su trabajo; así mismo las capacidades afectivas no son óptimas, debido a que los conocimientos y experiencias por los trabajadores no son transmitidas o compartidas para aquellos que no la tienen, muchas veces la asignación de funciones no es equitativa, lo que involucra que pueda existir un bajo desempeño laboral, sumándose poca motivación del personal que incide en el rendimiento laboral que le han confiado, porque existe una insuficiente motivación entre los que se puede poner como ejemplo reconocimiento remunerado por el trabajo realizado, tampoco capacitaciones permanentes de la función que cumple, y se realizan las labores en ambientes que muchas veces no cumplen con el confort.

Siendo el propósito de la presente investigación establecer el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal que labora, planteándose como problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral en trabajadores de la Red de Salud Puquío-2021?, así como los específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y la capacidad cognitiva, luego ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y la capacidad afectiva, también ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y la capacidad psicomotora y por último ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y la motivación profesional en trabajadores de la Red de Salud Puquío-2021?

En referencia a la justificación de la presente investigación a nivel teórico para que sirva en diferentes investigaciones como precedente, a nivel metodológico para encontrar la relación entre ambas variables y a nivel social se podrían utilizar para orientar a los funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares a fin de fortalecer sus conocimientos adquiridos a través de la capacitación para un mejor desempeño que permitan el cumplimiento de objetivos, visión, misión y metas institucionales, con la intención de brindar servicios de calidad a los usuarios con eficiencia y oportunidad.

Por lo tanto a fin de poder cumplir se plantea el objetivo general es determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral en trabajadores de la Red de Salud Puquio, 2021, así como los específicos en primera instancia determinar la relación que existe entre la capacitación y la capacidad cognitiva, seguido de determinar la relación que existe entre la capacitación y la capacidad afectiva, también determinar la relación que existe entre la capacitación y la capacidad psicomotora y por último determinar la relación que existe entre la capacitación y la motivación profesional en trabajadores de la Red de Salud Puquio, 2021.

Una vez que se cumplan con los objetivos se podrá contrastar con las hipótesis general es existe relación entre la capacitación y desempeño laboral en trabajadores de la Red de Salud Puquio, 2021, cuyas específicas son: Existe relación entre la capacitación y la capacidad cognitiva, luego existe relación entre la capacitación y la capacidad afectiva, también existe relación entre la capacitación y la capacidad psicomotora y finalmente existe relación entre la capacitación y la motivación profesional en trabajadores de la Red de Salud Puquio, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel local se cuenta con investigaciones de Lescano (2016) con la finalidad de determinar la relación entre la gestión de capacitación y el desempeño laboral siendo esta de tipo básico, de diseño no experimental, transversal de nivel correlacional, su muestra fue de 60 trabajadores de la unidad logística de la Red de salud Túpac Amaru. donde se observa que el 60% de trabajadores piensan que la capacitación es muy eficiente al igual que el desempeño laboral como lo refleja la relación $r = .429$ entre las variables.

También Diaz (2020) concerniente a la Capacitación y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección, con el objetivo de determinar la relación de ambas variables en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte, la misma que fue de tipo aplicada, método hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo y con un diseño no experimental de corte transversal, contando con 132 colaboradores, se obtuvo del coeficiente rho de Spearman de $.529$ y un $p < 0,05$, concluyendo que efectivamente hay correlación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral, ya que el 43,94% presentan niveles altos de capacitación, mientras que un 51,52% mostró un nivel medio, 4,55% bajo, por ello, el 43,94% del personal tuvo un desempeño laboral alto, mientras que un 52,27% medio y un 3,79% bajo.

Asimismo, Pinto et al. (2021) realizaron estudios debido a las exigencias de atención al usuario interno y externo y el papel importante, el objetivo de este estudio fue determinar la relación existente entre la capacitación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos. Material y métodos, su muestra fue censal a quienes se aplicaron las dos encuestas. Se analizaron los datos calculando la correlación con un nivel de confiabilidad del 93 %, en conclusión, si existe relación entre dichas variables.

Indigoven (2016) con su trabajo con la finalidad de relacionar el programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral, Cuyo objetivo fue demostrar el programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores

del Hospital Nacional Hipólito Unanue del distrito el Agustino, de enfoque cuantitativo además de aplicada, de diseño cuasi experimental, la muestra estuvo conformada por 80 trabajadores en dos grupos, del grupo control 40 y 40 en el grupo experimental, para los resultados mediante “U” de Mann-Whitney. Son significativas p valor entre .050 y .551 obtenido en la prueba. Mientras que en el post test entre ambos grupos si son significativas de acuerdo al p valor .000 ($p < 0,01$), por lo que el programa de capacitación influye significativamente para mejorar la productividad en sus trabajadores.

Así como también la de Huerta (2016) referente a la Capacitación y desempeño laboral según el personal administrativo del Ministerio de Cultura, cuyo objetivo fue identificar la relación en Lima. El tipo de estudio es descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población fue censal, conformada por 104 trabajadores, la confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach .808 y .847, siendo altamente confiable, su correlación es positiva .901, cumple con ser menor que .05 en su significancia.

Asimismo, a nivel internacional Basantes et al. (2021) realizaron un proyecto con el objetivo de determinar la incidencia en la gestión del talento humano respecto a su rendimiento laboral en trabajadores de la empresa “Industrias Alvarado”, para ello se empleó el método hipotético deductivo, además el estudio fue descriptivo, el diseño no experimental, evaluaron a 40 trabajadores, dentro de los resultados más resaltantes esta la comprobación mediante chi-cuadrado, donde el valor de nuestra $X^2 = 4.325$ por lo que se niega la hipótesis nula y aceptando la alternativa, concluyendo que son la escasez de estrategias el que impide el mejoramiento de la gestión en dicha área.

Para Ponce y Gómez (2021) estuvieron a cargo de la investigación a fin de relacionar el clima organizacional y cómo influye en el desempeño laboral de los trabajadores del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí, utilizando el diseño no experimental-transversal, su muestra fue de 35 personas, quienes llegaron a la conclusión de que ambas variables influyen en un 91% en el desempeño laboral del personal, es decir realizan un buen trabajo, desempeñando sus funciones adecuadamente con altos índices de satisfacción.

Intriago y Macías (2021) tuvieron el propósito de probar la incidencia de la evaluación de desempeño laboral en el rendimiento de los servidores públicos en el personal del Gobierno del cantón Sucre, su muestra fue de 111 servidores públicos de la institución; ahora bien, entre los resultados más llamativos es que aproximadamente un 90% de los colaboradores cumplen con las tareas encomendadas y el 72% señaló que el rendimiento laboral es bajo.

También Rojas (2018) en su trabajo en Quetzalteango en Guatemala con la intención de analizar la capacitación con el desempeño laboral en una empresa; la investigación fue de tipo descriptivo con la colaboración de 36 personas, los resultados reflejan que, si existe relación entre ambas, encontrando que los recursos que se usen para capacitar al personal favorecen a esta organización.

Luego se encuentra el estudio de Peña (2018) con el propósito de relacionar la motivación laboral y el éxito de las labores en su impacto en las instituciones, con su investigación de tipo descriptivo, los resultados reflejan que definitivamente hay conexión entre la motivación para que haya un éxito, ya que el reconocer la labor de las personas ayuda a que sigan adelante, impulsa a seguir contribuyendo con la organización.

En lo que concierne a la teoría es importante conocer acerca de las variables, por ello Chiavenato (2002) indicó que la formación como tal es un instrumento que tiene como fin brindar conocimiento y fomentar el desarrollo de sus habilidades siguiendo una planificación que resuelvan sus demandas, con la capacidad de decisión respecto a sus labores. También va a permitir a mejorar el nivel como grupo e individualmente.

Ahora bien, Hellriegel et al. (1998) sostienen que es justo mediante la capacitación se va a obtener el aumento no solo en el rendimiento, sino que también en lo emocional porque influye como se sienten en lo que realizan. Por otro lado, Fernández (2010) mencionó en su aporte en la teoría de alineamiento que consiste básicamente en lograr las metas trazadas con recompensas porque es una forma asertiva de motivar su trabajo con estímulos realistas, pero con gran significado para ellos.

Capacitación se define como la adquisición o transferencia de nuevas formas de relacionarse con el trabajo hacia sus colaboradores en el progreso de su gestión, a través de excelentes y atractivas propuestas de calidad a sus clientes; así como también predecir cualquier inconveniente que se presente, logrando que ese sea el precedente y característica de la empresa. No obstante, se debe tener claro que es un recurso sistemático, es decir que se tiene que seguir según su programación ya que la organización siempre se tiene algo que mejorar, entonces así el desarrollo de estas debe ser importantes y constantes para lograr un nivel óptimo, a su vez prepararlos no solo para el cargo que desempeñan en la actualidad, sino que también en su línea de carrera ya sabiendo el grado de demanda. Sin embargo, en ocasiones se confunde erróneamente con el adiestramiento ya que este se encarga de trasladar información para que el aspirante al puesto cumpla con todas las condiciones, el cual implica enseñar desde la base, en cambio la capacitación refuerza ya el conocimiento que poseen.

Asimismo, el vínculo entre la capacitación con el nivel productivo tiene tres razones de ser, una de ellas es transformado a números que es a lo que las empresas aspiran a crecer como ser el más grande de la industria o tener los implementos necesarios de calidad pero ello implica mayor productividad, tener establecido las horas en las que laboran que sean las establecidas por la ley, entonces ambos factores dan resultados numéricos, la respuesta de los colaboradores y materiales que se usan.

También se debe entender como noción acerca de la capacitación como algo de los últimos años o que se hace por que está de moda, sino que su elaboración garantiza el triunfo de la institución, por ello es que se debe tener en cuenta que no solo es adquirir más información que todos deben contar sino como una inversión que genera cambios favorables, crecimiento de sus habilidades, estas deben ser constantes, más que amplias que sean concisas. No obstante, no todas las empresas cuentan con presupuestos grandes, especialmente las que son pequeñas, cuentan con un personal por área, representaría las limitantes para una capacitación activa.

Específicamente en lo económico el aporte que se invierte es importante, pero se debe ver como un aporte a futuro, es decir tendrá frutos gratos, por lo que

es rentable desde un punto de vista a largo plazo por los resultados, porque si pueden contar con el personal capaz de cumplir con su trabajo, pero no recibe la información que puede elevar su nivel por evitar gastos, entonces la empresa estaría perdiendo calidad en su servicio y por ende pérdidas monetarias.

Para el personal específicamente humano más que material es vital que las que lleven a cabo las capacitaciones estén ligados al directorio de dicha institución, debido a que es esta área la que incentiva a lograr de acuerdo a sus metas, conocen las deficiencias, que esperan de cada persona, por ende, conoce lo que se requiere para mejorar, además y no más importante el acercar a todas las áreas permitiendo trabajo en conjunto, clima cálido e integrarse entre sí.

Conociendo que el último propósito es respaldar la ejecución de las metas, se tiene que tomar en cuenta las opciones que tengan tanto los empleadores como los empleados porque ellos conocen las demandas más de cerca en cualquier nivel, pues es el cambio muchas veces el que permite el éxito, esto no quiere decir que se ajusten solo al trabajador sino también a las exigencias del mercado, todo ello conlleva a un poder competir así sean empresas grandes o pequeñas, porque ambas ofrecen calidad.

La capacitación en salud es un tema simple, que se torna complejo a la hora de pensar en estrategias para su implementación. Tiene en común con la situación de enseñar y aprender el contrato entre personas para abordar nuevas miradas sobre situaciones originales. Cuando digo original, aludo a algo nuevo, algo que nace, aquello que se ofrece como génesis. Y efectivamente lo es, tanto para el que asume el rol de enseñar, como para el que aprende. Las Corrientes filosóficas y pedagógicas en la actualidad han dicho mucho sobre esta particular diada, donde la situación de enseñanza aprendizaje toma su lugar, por lo tanto, no abundará al respecto. Si, parece importante, la palabra original en el sentido de lo nuevo en dos direcciones, en relación a dos sujetos, que convienen relacionarse a través de la palabra, sobre cuestiones que involucran intereses singulares. Precisamente en la singularidad es donde se juega lo común y lo diferente. Ambos han transformado una necesidad en demanda; el que aprende ha manifestado que desea capacitarse en salud, y el que enseña, su práctica en procesos educativos en salud.

Respecto a salud es particular; si bien la misma está legitimada desde la práctica educativa que se ejerce en los claustros universitarios e instituciones de salud que se ocupan de la docencia, lo particular lo ofrece la realidad sanitaria de un pueblo, que precisamente se caracteriza por ser dinámica y cambiantes. Por lo tanto, el más simple análisis nos lleva a la conclusión de que no hay recetas para la solución de los problemas que se plantean en el sector salud. Por ende, la capacitación, a los trabajadores de la salud, que son los que están en contacto directo con los problemas de salud de la gente, se ofrece como una estrategia para acompañar los cambios e intentar transformar las prácticas para lidiar con la realidad cambiante.

Dentro de las estrategias más utilizadas que se encuentra deben ser la salubridad porque trae consigo consecuencias favorables porque conserva la salud de sus empleados, sino que también hace sentir la preocupación por la persona, no solo como alguien que genera sino persona que aporta. Ya en muchos países se aplica como es el caso de Chile que ya está legitimado y promulgado como ley desde marzo del 2014, respondiendo a cuales son las tácticas que se debe emplear en las capacitaciones para tener calidad en un servicio prestado, para ello se hicieron alrededor de 35 investigaciones manifestando que tras capacitar, brindan más técnicas de las que ya conocen, las aplican en conjunto con las ya existentes se fortalece la institución beneficiándose todos, porque calidad le da un sello que siempre se busca en el mercado.

Las destrezas indican el nivel, lo que están dispuestos a dar Año 4 / N°6 / Quito (Ecuador) /Noviembre - diciembre 2019 / ISSN 2588-0705 16. Se evalúa el rendimiento como perspectiva integral de componentes medidos por debajo de lo que dicta el estándar, lo que implica tener habilidad, de lo demás se encarga una persona que le facilita información además del área en el cual debe desenvolverse.

La teoría acerca de la capacitación se encuentra el aprendizaje, este mismo implica entender, pronosticar y cambiar el comportamiento por medio de herramientas tales como son las estrategias para que el conocimiento sea más entendible, ayudado del conocimiento previo y las habilidades que poseen, porque al ser reforzadas los resultados serán favorables (Gore, 2010).

Para la presente investigación en relación a la variable capacitación se presentan las dimensiones

Necesidades de capacitación estas son la respuesta a las necesidades de recibir información que sea suficiente y que responda a sus necesidades que le permita realizar adecuadamente su trabajo en el rubro que desempeña, además es de suma ayuda porque se plantean situaciones que ocurren en su vida laboral con las estrategias y realización de programas para la mejora del mismo (Guglielmetti, 2002).

Plan de desarrollo de personas cuando existe un planeamiento permite que cada actividad se desarrolle a la medida de lo esperado, creando satisfacción en el personal porque abarcan todas las problemáticas que se puedan ocurrir en su trabajo con la mira hacia una meta determinada porque cumplen con los objetivos agendados (Diaz y Celis, 2011).

Acciones de capacitación en la mayoría de los casos se realizan con una mira hacia el corto plazo, con la finalidad de solucionar lo que no permite rendir al máximo sus capacidades en todo momento ya sean en momentos difíciles como en los resaltantes y satisfactorios, porque ya sea de manera positiva o negativa, se mejora como también se busca mantener el nivel de su labor (Martins, 2009).

La Evaluación del Desempeño (ED) vendría a ser el proceso en el que se revisa y evalúa aquello que tiene un propósito, este puede ser tanto grupal como individual, con precisión delimita el rendimiento de los trabajadores, si cumplen con lo esperado en las tareas encomendadas, ahora bien, si ese fuese el caso se considera como útil a través de la evaluación que permite tener una visión exacta del cumplimiento de las metas (Monday & Noe, 2005). Por otro lado, esta evaluación se diferencia porque brinda un análisis sobre lo que se está realizando de acuerdo a los resultados, plantean estrategias que puedan mejorar las deficiencias en cada área de la empresa.

Para poder realizar una adecuada evaluación se brinda teniendo en cuenta con que capacidades, debilidades cuenta la empresa, entonces se evalúa el cumplimiento de las metas, se verifica si está siendo eficiente, brinda calidad en sus servicios, todo ello permite que la organización sea competente en el mercado

laboral innovando con lo necesario para sobresalir siempre, por lo que la evaluación es integral en cada una de las áreas. Todo ello permite tener mejores resultados, porque es teniendo en cuenta las debilidades que se puede progresar a través de estrategias a mediano y largo plazo.

Un factor imprescindible es la puntualidad, porque si se es responsable, perseverante tiene la capacidad de aprender, ser disciplinado requiere cierto grado de compromiso por lo tanto tendrá más tiempo para recibir las estrategias, contemplarlas, planificar y cumplirlos, teniendo un control de lo que se hace, manejar los tiempos y por ende es un requisito para lograr el éxito.

No obstante, es importante la presentación que tiene respecto a la vestimenta, ya que indirectamente tiene un mensaje de identidad, compromiso con el trabajo, es la primera impresión que se le da a la empresa, también está que el perfume sea sobrio, así como también el cuidado personal, son acciones que marcan la diferencia y aunque parezca relevante no lo son, porque ya está captando la atención de clientes e inversionistas. Para cumplir se deben seguir protocolos comunicándose adecuadamente, ya que tienen la capacidad de seguir con los reglamentos.

También se entiende por protocolo como una suma de normativas que son relevantes porque contiene una guía que se debe seguir donde están lo que debe hacerse y esta normado, así como lo que no está permitido en diferentes situaciones por cada cargo que una persona cumple con la finalidad de que siempre se actúe dentro del marco de lo correcto.

La base teórica de la investigación es la recepción de la investigación mediante el aprendizaje, como se entiende, lo que se debe cambiar y que es lo que se espera de una persona, proporcionando estrategias que haga más llevadero el aprendizaje, entonces se busca despertar las habilidades que uno posee potencializando sus capacidades. Desde esta perspectiva esta medida trae resultados favorables para la empresa que tienen metas en común en todas las personas que la conforman, así como también tiene como principal intención reforzar el talento de los colaboradores potencializándolo, brindando pautas y

herramientas tanto cognitivas como materiales que garanticen el fortalecimiento individual como grupal de la empresa.

Sin duda alguna la capacitación da un horizonte a la empresa porque es continuo, ya que una vez que se ejecuten los resultados serán favorables. Por ello Díaz (2014) señaló que la capacitación tiene como finalidad jerarquizar, ordenar la estructura de la empresa para contar con el personal adecuado a través de información teórica, así como práctica que tendrá como consecuencia un buen desempeño de sus labores.

Es vital, es parte del ADN de la organización, por lo tanto, todo lo relacionado con Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) hoy en día, dejó de ser importante para ser lo *más importante* dentro de cualquier organización, porque no sólo es responsabilidad del área de Seguridad o de Calidad o de RRHH o del Abogado de la Empresa o del Administrador o Apoderado, es responsabilidad de cada miembro de la organización.

Por otro lado, Tan & Batra (1995) señalan que la falta de capacitación activa se da por la inversión económica que trae consigo, pues como se ha planteado con anterioridad es un gasto que podrían invertir en más trabajadores, por lo que los directivos asumen que es mejor contratar personal con experiencia y ya no invertir en capacitaciones. Ahora bien, siempre verifican que cuente con un perfil destacado con especializaciones que es habitual en países en Latinoamérica en México y Colombia; demás países desarrollados como Malasia y Taiwán, por lo que debe ser modelos que se debe seguir.

Acceder a la capacitación proporciona mejora en la producción de la organización principalmente en la calidad del servicio, además de pagos que están acorde al cargo que ocupa la persona, inculca la importancia de la responsabilidad en su puesto, que en conjunto se deduce que el efecto de la empresa sea favorable o desfavorable se ve reflejada en la producción del servicio.

La teoría de las expectativas representa al desempeño laboral, ya que para un trabajador es importante el soporte, así como la confianza que le brinden sus jefes, pero también el hecho de cubrir sus expectativas con refuerzos tanto

económicos como asensos para mejorar su calidad en su empleo (Davis y Newstrom, 1993).

En la investigación también para poder ser evaluada es por dimensiones.

Capacidad cognitiva en este aspecto en específico se refiere al nivel intelectual que permite tener un trabajo eficaz al brindarlo, así como también en la recepción de la información ya que se interioriza con facilidad, es decir lo comprenden rápido y por ende su desempeño es el más óptimo (Martínez y Martínez, 2009).

Capacidad afectiva es sin duda alguna la que podría marcar la diferencia en el rendimiento laboral, debido a que cuando una persona se siente cómodo en el ambiente de trabajo, todo será ameno, podrán compartir y disipar dudas entre sí, formándose un equipo, ya que en un área de trabajo lo importante es formar un equipo donde se complementen mas no un grupo de personas que trabajan individualmente (Stoner et al., 2003).

Capacidad psicomotora este aspecto involucra movimientos físicos y la parte sensorial, que se reflejan en la práctica, evaluados en la resistencia además de dominar cada procesamiento respecto al uso adecuado de herramientas que lleve al éxito a la empresa (Garza, 2000).

Motivación profesional está ligado a lo atractivo que puede resultar un determinado trabajo en lo que concierne al trabajo neto, puesto que, si uno hace lo que le agrada rinde mejor además de destacar por su amplio conocimiento, sino que también en cumplir las metas para poder recibir las bonificaciones que ofrecen como incentivo a su esfuerzo (Gibson et al., 2003).

III. MÉTODOLÓGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

Tipo

El presente estudio es básica, debido a que contribuye a generar un conocimiento integro (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación Tecnológica [CONCYTEC], 2018), específicamente es correlacional, ya que pretende conocer el nivel de relación entre dos variables en un establecido momento; la misma que puede resultar significativa o negativa (Sánchez et al., 2018).

Diseño

Su diseño es no experimental de corte transversal, ya que las variables del estudio son independientes y no se manipulan, es decir; se mostraron tal cual como se observa en el medio ambiente al momento de la aplicación del mismo (Bernal, 2010).

3.2 Operacionalización de las variables

Variable 1: Capacitación

Definición conceptual: La capacitación en un ámbito laboral es catalogado como importante porque son estrategias que contribuyen a un eficiente desempeño laboral (Gonzales y Cereceda, 2020)

Definición operacional: Esta variable cuenta con tres dimensiones, así como también tres indicadores a través de treinta ítems.

Dimensiones: Necesidades de capacitación (Ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10), plan de desarrollo de personas (Ítems 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19) y acciones de capacitación (Ítems 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30).

Escala de medición: la escala medición es de Likert y su nivel de medición es ordinal.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: El rendimiento en un determinado puesto de trabajo, donde la importancia recae en el manejo de sus directivos y el recibimiento de la información con técnicas que estimulen su productividad (Nieto, 2012).

Definición operacional: Cuenta con cuatro dimensiones, pertenecientes a tres indicadores en treinta ítems.

Dimensiones: Capacidad cognitiva (Ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6), capacidad afectiva (Ítems 7, 8, 9, 10, 11), capacidad psicomotora (Ítems 12, 13, 14, 15, 16, 17) y motivación profesional (Ítems 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30).

Escala de medición: la escala medición es de Likert. y su nivel de medición es ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población muestral

En relación a la población son el conjunto de personas que conforman una investigación llámese personas o cosas que comparten algo en común en un tiempo determinado (Guillen y Valderrama, 2015). La muestra la conforma un grupo menor a la población que la representa, el mismo que puede conducir a un estudio (Tomás, 2009). Por lo que está constituida por 30 trabajadores administrativos los que conforman la red de Salud Puquio Ayacucho, la misma que fue usada en su totalidad por que el muestreo es censal.

Muestreo

El muestreo es no probabilístico por conveniencia (Supo, 2014), ya que es un procedimiento en el que se obtiene un subconjunto que representa a una determinada parte de lo que se desea conocer para que los resultados sean los más próximos a la población (Bologna, 2013), por lo que solo se consideraron a los trabajadores que cumplan con los siguientes criterios.

Criterios de inclusión

- Que sean trabajadores de la Red de salud Puquio.
- Que estén dispuestos a ser parte de la investigación
- Que tengan continuidad en su centro de labores

Criterios de exclusión

- Que no sean trabajadores de la Red de salud Puquio.
- Que no estén dispuestos a ser parte de la investigación
- Que no tengan continuidad en su centro de labores

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se ha usado es el de la cuantitativa mediante las encuestas que se evaluaron a los trabajadores de la entidad ya antes mencionada en un determinado momento los cuales permitirán conocer la preferencia hacia cada uno de los ítems (Hernández et al., 2014).

INSTRUMENTOS

Ficha técnica 1

Nombre	: Cuestionario de capacitación
Autora	: Rina Rengifo
Procedencia	: Perú – 2017
Administración	: Individual
Tiempo	: 10 min.
Estructuración	: 3 dimensiones - 30 ítems

Descripción:

El cuestionario contiene 30 ítems, divididos en 3 dimensiones: necesidades de capacitación, plan de desarrollo de las personas y acciones de capacitación cada una compuesto por 10 ítems, su medición es de escala Likert con 5 alternativas desde nunca hasta siempre y sus baremos son: Inadecuados (30 - 70), regular (71-110) y adecuado (111 – 150).

Ficha técnica 2

Nombre	: Cuestionario de desempeño laboral
Autora	: Rina Rengifo
Procedencia	: Perú – 2017
Administración	: Individual
Tiempo	: 15 min
Estructuración	: 4 dimensiones - 30 ítems

Descripción:

Está compuesto por 30 ítems en 4 dimensiones: capacidad cognitiva 6 ítems, capacidad afectiva 5 ítems, capacidad psicomotora 6 ítems y motivación profesional 13 ítems, medidos por la escala Likert con 5 tipos de respuesta desde nunca hasta siempre, puntuación que sumada pueden resultar bajos (30 - 70), moderado (71-110) y alto (111 – 150).

Validez y confiabilidad

En dicha investigación los datos recogidos representan a 20 trabajadores del organismo de evaluación fiscalización ambiental.

Para los instrumentos en relación a la validez se realizó por medio de juicio de expertos; 3 exactamente, donde en todos los casos fue aceptable, entendiéndose, así como que las variables si estuviesen midiendo la capacitación y desempeño laboral.

Tabla 1

Validez de los instrumentos

Nombres	Grado	Opinión
Alcas Zapata Noel	Doctor	Apto para su aplicación
Gallarday Morales Santiago	Magister	Apto para su aplicación
Garro Aburto Luzmila	Doctora	Apto para su aplicación

Fuente: Jueces expertos de la autora de los cuestionarios

Para hallar la confiabilidad se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, dando como resultados para la capacitación .935 y para el desempeño académico .946, ambas resultan altamente confiables.

3.5 Procedimiento

En la investigación luego de delimitar las variables, las cuales comprenden las teorías así como antecedentes, planteando así los objetivos e hipótesis; en paralelo se solicitó el permiso a la entidad a fin de poder aplicar los cuestionarios de forma virtual por el aplicativo Google form, el mismo que fue completado por los trabajadores, pasando luego a una base de datos en el programa Excel; una vez realizada la recolección de datos se sometieron a estadísticos para determinar su relación, el cual es representado por tablas, el cual permitió conocer los resultados del mismo.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se utilizaron métodos estadísticos con la finalidad de contrastar la hipótesis que se han planteado anteriormente como es la estadística descriptiva, permitiendo así la creación de tablas de frecuencias, porcentajes y figuras; también está la estadística inferencial que llevó a realizar la prueba de hipótesis estadística y poder establecer la correlación mediante la prueba de bondad, así como determinar la relación por la prueba de Shapiro Wilk de ambas variables.

3.7 Aspectos éticos

Los aspectos considerados fueron la obtención de los datos a través del consentimiento informado, además de respetar el anonimato, ya que es con objetivo netamente académico; además las fuentes mencionadas en el estudio se realizaron cuidadosamente, citándolos y realizando las referencias respectivamente teniendo en cuenta las normas APA en su séptima versión, por lo que toda la información consignada es verídica.

IV. RESULTADOS

Medidas de frecuencia

Tabla 2

Niveles sobre la capacitación

Variable	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación	Inadecuada	4	13.3
	Regular	12	40
	Adecuada	14	46.7
	Total	30	100

En la tabla 2 se puede apreciar que el 46.7% (14) de los trabajadores de la Red de Salud Puquio, considera que es adecuada recibir capacitación, que debe realizarse, asimismo el 40% (12) indica que la capacitación debe darse de forma regular y solo un 13.3% (4) manifiesta que es inadecuado recibirlas.

Tabla 3

Niveles sobre necesidades de capacitación

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Necesidades de capacitación	Inadecuada	9	30
	Regular	19	63.3
	Adecuada	2	6.7
	Total	30	100

En la tabla 3 se puede apreciar que el 6.7% (2) de los trabajadores consideran que necesitan capacitación de forma adecuada y el 63.3% (19) de forma regular, y el 30% (9) percibieron inadecuada recibir una capacitación.

Tabla 4

Niveles sobre plan de desarrollo de las personas

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Plan de desarrollo de las personas	Inadecuada	4	13.3
	Regular	18	60
	Adecuada	8	26.7
	Total	30	100

En la tabla 4 se puede analizar que el 26.7% (8) de los trabajadores indican que es adecuado contar con un plan de desarrollo; el 60.0% (18) indica que se debe de contar de forma regular; y el 13.3% (4) considera inadecuado contar con esta herramienta de gestión.

Tabla 5

Niveles sobre acciones de capacitación

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Acciones de capacitación	Inadecuada	11	36.7
	Regular	19	63.3
	Total	30	100

En la tabla 5 las personas evaluadas de acuerdo a sus respuestas, se tiene que el 63.3% (19) de los trabajadores reflejan que se deben realizar acciones de capacitación de manera regular; mientras que un 36.7% (11) lo consideran como inadecuada realizar acciones de capacitación.

Tabla 6

Niveles sobre el desempeño laboral

Variable	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral	Bajo	2	6.7
	Medio	16	53.3
	Alto	12	40
	Total	30	100

En la tabla 6 referente al desempeño en sus labores el 40% (12) piensa que su desempeño en su centro de labores es alto, sin embargo el 53.3% (16) indica que rinde dentro del promedio esperado y el 6.7% (2) considera hacer un trabajo muy por debajo del promedio.

Tabla 7

Niveles sobre capacidad cognitiva

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad cognitiva	Bajo	23	76.7
	Medio	6	20
	Alto	1	3.3
	Total	30	100

En la tabla 7 son referencia a la capacidad cognitiva que poseen, se califican como bajo el 76.7% (23) que es bastante preocupante, estar en capacidad media un 20% (6) y tan solo 3.3% (1) piensa que tiene buena capacidad cognitiva.

Tabla 8

Niveles sobre capacidad afectiva

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad afectiva	Bajo	10	33.3
	Medio	14	46.7
	Alto	6	20
	Total	30	100

En la tabla 8 respecto al vínculo afectivo el 46.7% (14) considera que influye en término medio, no obstante, el 33.3% (10) indica que es bajo y el 20% (6) considera que es alta la capacidad afectiva mostrada en su centro de labores.

Tabla 9

Niveles sobre capacidad psicomotora

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad psicomotora	Bajo	27	90
	Medio	3	10
	Total	30	100

Según los resultados en la tabla 9, se puede considerar que el 90% (27) tienen baja capacidad psicomotora, en el nivel de logro obtenido para desempeñar una tarea, y tan solo un 10% (3) indica que presenta capacidad media en lo concerniente a su capacidad desde el punto mental como de rendimiento en el mismo.

Tabla 10

Niveles sobre motivación profesional

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Motivación profesional	Bajo	23	76.7
	Medio	5	16.7
	Alto	2	6.7
	Total	30	100

En la tabla 10 para poder desempeñar un buen trabajo es notorio que el 76.7% perciben baja motivación, el 16.7% está dentro del promedio y solo el 6.7% considera que es alto sobre si consideran que sus superiores les proporcionan remuneraciones.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H_i: Existe relación entre la capacitación y desempeño laboral en trabajadores de la Red de Salud Puquio, 2021.

H_o: No existe relación entre la capacitación y desempeño laboral en trabajadores de la Red de Salud Puquio, 2021.

Tabla 11

Correlación sobre la capacitación y desempeño laboral

Variable		Desempeño laboral
Capacitación	Correlación de Pearson	.595**
	Sig. (bilateral)	.001
	N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 11 se puede apreciar que la correlación positiva ($r = .595$) (Mondragón, 2014) y su significancia de ($p = .001$) por lo que es significativa al no superar el .05, es significativa (Cohen, 1988), por tanto, si existe una relación estrecha entre la capacitación y el desempeño laboral, por lo que en la red consideran que si las capacitaciones se aplican continuamente y se afirma la hipótesis.

Hipótesis específica 1

H_i: Existe relación entre la capacitación y la capacidad cognitiva en trabajadores de la Red de Salud Puquio, 2021.

H_o: No existe relación entre la capacitación y la capacidad cognitiva en trabajadores de la Red de Salud Puquio, 2021.

Tabla 12

Correlación sobre la capacitación y la dimensión capacidad cognitiva

Variable		Capacidad cognitiva
	Correlación de Pearson	.171
Capacitación	Sig. (bilateral)	.367
	N	30

En la tabla 12 se percibe que la correlación positiva media ($r = .171$) (Mondragón, 2014) y no es significativa ($p = .367$) (Cohen, 1988), entonces se entiende que la capacitación no afecta en gran medida en su conocimiento sobre sus labores por la experiencia que tienen, entonces no repercute en su desarrollo de este, por tanto se niega la hipótesis.

Hipótesis específica 2

H_i: Existe relación entre la capacitación y la capacidad afectiva en trabajadores de la Red de Salud Puquio, 2021.

H_o: No existe relación entre la capacitación y la capacidad afectiva en trabajadores de la Red de Salud Puquio, 2021.

Tabla 13

Correlación sobre la capacitación y la dimensión capacidad afectiva

Variable		Capacidad afectiva
Capacitación	Correlación de Pearson	.476**
	Sig. (bilateral)	.008
	N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 13 se denota que si es significativa ($p= .008$) (Cohen, 1988), así como también su correlación es positiva considerable ($r= .476$) (Mondragón, 2014), es decir las relaciones interpersonales es importante, las capacitaciones por su lado aportan convivencias entre ellos y fortalecen lazos que hace el trabajo sea eficiente, por lo que se afirma la hipótesis.

Hipótesis específica 3

Hi. Existe relación entre la capacitación y la capacidad psicomotora en trabajadores de la Red de Salud Puquio, 2021.

Ho. No existe relación entre la capacitación y la capacidad psicomotora en trabajadores de la Red de Salud Puquio, 2021.

Tabla 14

Correlación sobre la capacitación y la dimensión capacidad psicomotora

Variable		Capacidad psicomotora
Capacitación	Correlación de Pearson	.319
	Sig. (bilateral)	.086
	N	30

En la tabla 14 se obtuvieron datos donde no es significativa ($p= .086$) (Cohen, 1988) y la correlación es positiva media ($r= .319$) (Mondragón, 2014), por lo que se entiende que los colaboradores consideran que las habilidades que se requieren

para su puesto ya las poseen, entonces con una capacitación no cambiaría significativamente, así que se niega la hipótesis.

Hipótesis específica 4

Hi. Existe relación entre la capacitación y la motivación profesional en trabajadores de la Red de Salud Puquio, 2021.

Ho. No existe relación entre la capacitación y la motivación profesional en trabajadores de la Red de Salud Puquio, 2021.

Tabla 15

Correlación sobre la capacitación y la dimensión Motivación profesional

Variable		Motivación profesional
Capacitación	Correlación de Pearson	.629**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 15 hay una relación positiva muy fuerte ($r = .629$) (Mondragón, 2014), también si hay significancia entre la variable y la dimensión ($p = .000$) (Cohen, 1988), lo que quiere decir que un aspecto importante es la motivación que les dan su superior con reconocimientos acerca de su desempeño en las capacitaciones, por tanto, se afirma la hipótesis.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación se basó en la capacitación y el desempeño laboral en el personal administrativo de la red de salud, una institución que proporciona servicios al estado en el ámbito salud, el mismo que cuentan con diversos años de servicio entre 2 a 20 años, la muestra censal estuvo conformada por 30 trabajadores entre hombres y mujeres.

Ahora bien, en relación a los resultados; respondiendo al primero objetivo que es el general, hallando la relación entre las variables de capacitación y desempeño laboral ($r = .595$) siendo esta alta y significativa, por lo que se afirma la hipótesis. Resultados similares esta Diaz (2020) donde su correlación fue de ($r = .529$) midiendo las mismas variables, por lo que confirma la relación estrecha.

Es decir, para que exista un buen desempeño laboral se deben capacitar a los trabajadores con el objeto de implementar diversas áreas de la institución y también laboral buscar su crecimiento, lo cual también puede implicar el cambiar metodologías o el mismo proceso en el camino de hacer prosperar el centro de labores, estos cambios pueden generar mejora en la producción, además se pueden adquirir mobiliarios en general modernos que le den un toque especial al servicio de cada trabajador.

En relación al primer objetivo específico fue la relación entre la variable capacitación y la dimensión de capacidad cognitiva, donde tanto su significancia como la correlación ($r = .171$) siendo esta baja. En las investigaciones no se encontraron resultados similares, pero lo más próximos son los de Lescano (2016) donde tienen los resultados más próximos ($r = .479$), lo que indica que los trabajadores no se perciben con adecuada capacidad cognitiva para sus labores.

Pero también es fundamental que conozcan tanto su fortaleza como debilidades, que le den el potencial suficiente para poder competir entre ellos para un mejor puesto, por supuesto se debe entender esta competencia como un actuar sano, ya que no podría generar conflictos porque es constante al desempeño

mensual, es decir este puede variar, entonces lo que se quiere es que todos en diferentes momentos puedan sentir que son los mejores, rescatando su intelecto que sin duda es fundamental el conocimiento que posean porque lo demás se aprende posteriormente.

Como segundo objetivo fue abordar la relación entre capacitación y la capacitación afectiva se desencadenó en que la correlación es moderada ($r = .476$) así como significativa, determinando que se afirma la hipótesis. Entre los antecedentes se aproximan a los de (Lescano, 2016) con resultados como ($r = .479$), entonces, se debe entender que la parte emocional contribuye en el rendimiento, a partir de reconocer sus capacidades y sean retribuidas, ahora bien, cuando se habla de ello.

Existen la parte emocional en que los jefes directos felicitan a su equipo por su desempeño con el reconocimiento mensual, en algunas oportunidades son acreedores de reuniones o almuerzos que sin duda fortalecen su espíritu trabajador y por otro lado se encuentra el hacerles saber lo satisfechos que se encuentran con los resultados, que saben que están para grandes cosas y que de seguro superarán esas metas, entonces esto permite que el trabajador se comprometa a ser cada vez mejor, pero no solo eso, sino que también puedan sentir un sentimiento hacia la empresa, por lo que no estaría mal recompensarlo porque favorece tanto a los trabajadores como a la empresa a nivel producción.

Asimismo, el tercer objetivo específico es la correlación entre capacitación y capacidad psicomotora ($r = .319$) por lo que no existe relación y no es significativa, negando la hipótesis. Resultados distintos fue el de Indigoven (2016), donde su correlación es de ($r = .551$), por ende, los empleados no asocian su capacidad psicomotora con la capacitación.

Se debe entender que es fundamental este aspecto porque le permite complementar a su trabajo, es decir no solo cumplen con su labor, sino que también tienen un gran aporte adicional, al hacer uso de sus habilidades y destrezas, en el que puedan soltar su creatividad, por medio de movimientos corporales, muchos consideran que no es un gran aporte porque generalmente las labores son siempre las mismas, entonces no se necesita de ello, pero no es del todo cierto ya que si

una persona trabaja libremente podrá ser más autónomo y eso le brinda mejor entendimiento, ya que todos tienen diferentes formas de hacerlo, muy distinto al libertinaje que es aceptar todo, pero no se trata de ello sino de respetar los puntos distintos sin salirse de la directriz.

Como último objetivo se buscó la correlación entre la capacitación y la motivación profesional, en el que su significancia es menor a .05 y su relación es de ($r = .629$) siendo esta alta. Entre los antecedentes más cercanos al encontrado en la investigación de Indigoven (2016) ($r = .551$), donde en ambas se considera adecuado la forma en que la que los motivan para alcanzar las metas esperadas.

Ahora bien, el motivar genera que se identifiquen y se comprometan con responsabilidad a cumplir cada uno de sus objetivos, pero a menudo las personas piensan de que importa solo la producción y el final del mismo, pero no lo que las personas que encabezan las mismas reconozcan su esfuerzo las retribuyan adecuadamente hace que las personas se desmotiven y solo acudan para cumplir mas no lo disfrutan, esa es la clave, ya que si uno hace lo que le hace sentir mejor, el resultados siempre será favorable.

La tabla 1 nos da a conocer que el 46.7% presenta capacitación adecuada, el 40.0% regular y el 13.3% capacitación inadecuada. Estos resultados coinciden con los estudios de Diaz (2020), ya que el 43.9% presentan niveles altos de capacitación el 51.5% nivel medio y el 4.5% nivel bajo. Lescano donde el 60.0% piensa que las capacitaciones son eficientes.

La tabla 5, muestra resultados del desempeño laboral; así tenemos que nuestro estudio presento que el 40.0% presento desempeño laboral alto, el 53.3% desempeño medio y el 6.7% desempeño bajo. Estos resultados son coincidentes con los de Diaz (2020), donde el 43.9% tuvo un desempeño laboral alto, mientras que un 52.2% medio y un 3.8% bajo. Estudio de Intriago y Macias (2021), en el que un 90% de los colaboradores cumplen con las tareas encomendadas y el 72% señaló que el rendimiento laboral es bajo.

En términos generales se ha podido demostrar que la capacitación es

necesaria para contar con un buen desempeño ya que están ligados entre sí, como debilidades que se encontraron fue la aplicación en tiempos de confinamiento, el mismo que influye en la perspectiva de cada persona en la actualidad.

Se recomienda seguir con estudios en diversas partes del Perú y del mundo para poder analizar el comportamiento de estas variables.

Entonces en la presente se pudo determinar la relación que al final trae mejoras en el personal del servicio de la Red de Salud de Puquio.

También está el considerar las horas en las que se capacitan al personal, debido a que influyen notoriamente en el rendimiento intelectual como afectivo para que se motiven en seguir enriqueciendo sus saberes como lo menciona Rodríguez (2010) que especifica que la capacitación indica el nivel en el que nos encontramos y cuanto falta para alcanzar la meta deseada.

Además, brinda opciones para agrupar todos los servicios unificándolos como es cada una de áreas y personas planteando las dificultades de otras áreas y que hacer para superarlas en conjunto, así se va a poder crear un trabajo en equipo para que se creen relaciones afectivas que posibiliten el buen trato, trabajo eficiente y calidad del servicio (Gore y Vásquez, 2010).

El actuar en el proceso de capacitación es vital la motivación hacia los trabajadores para que se brinde un servicio adecuado porque permite desarrollar relaciones interpersonales de un trabajo en equipo como lo indica (Franco, 2010) que para cumplir los objetivos planteados a nivel global se deben de entender todas ventajas y desventajas que den luz al camino que lleve a fortalecer la empresa.

Ahora bien, el desempeño no solo radica en el desempeño humano como lo es el compromiso, el ser empático sin caer en el favoritismo hacia ciertas personas tal como lo mencionan Salas et al. (2012) que los trabajadores cumplen su función con horas establecidas de trabajo que representa a su deber y todas las demandas que esta implica, pero se debe considerar el esfuerzo adicional, la entrega que muchas veces son más de lo requerido.

Dentro de las capacidades que deben contar cada colaborador es conocimientos básicos de la empresa como es su misión y visión, además Cabrera (2009) menciona que se deben hacer uso de tecnologías para que este acorde a la demanda de la sociedad, brindando un mejor servicio que de garantía al cliente al cual se sirve.

Entre aspectos a considerar es la motivación que se debe aplicar continuamente, para ello son las capacitaciones ya que si bien es cierto es para brindar información muchas veces desconocidas o que les falta fortalecer, pero a su vez se puede utilizar como medio en el que se reconozca e incentive al personal como lo aclaran (Anastasia & Urbina, 2000) que ese espacio no puede ser rígido, sino uno que contribuya con el entusiasmo que se requiere, es decir poder elegir al trabajador del mes cumpliendo con dos objetivos; el primero que hace sentir bien a quien lo consiga y el segundo va hacer de que los demás copien o adquieran esas ganas de querer llegar a ese puesto.

Todo ello con el propósito de generar un buen clima dentro y fuera de las horas de trabajo porque en muchos casos la inestabilidad emocional, genera inconvenientes entre ellos que claramente afecta a la organización así se desplacen en diferentes servicios, ya que hay que recordar que el trabajo colectivo da un resultado final y si es que este se trabaja en conjunto siempre será lo mejor (Grados, 2009).

Luego de participar de las capacitaciones sin duda alguna siempre se verá un cambio para bien, brindar calidad es un compromiso y también un propósito para toda empresa porque para generar ingresos se debe dar todo de calidad, con una imagen llamativa y que genera expectativas agradables de forma general y principalmente en una red de Salud (Parra, 2000) manifiesta que el trabajo en conjunto es primordial porque conectan entre sí, además se trata de temas ligados a la salud por lo que se tiene que ser estricto en ello.

Entonces, a modo de resumen el trabajo colectivo nace de una organización con buena comunicación, en el que debe primar el afecto, las buenas relaciones interpersonales que traen consigo los mejores resultados, también se deben resaltar las virtudes, así como las dificultades que con la capacitación se arreglan,

pero sobre todo no ignorar la motivación que cumple un papel relevante que es quien va a hacer funcionar la empresa (Solaas, 2016).

Como se ha tocado en el presente trabajo y a su vez comprobado su estrecha relación, es importante tratar con diferentes variables como es la capacitación medidas con la productividad laboral, otra de las variables es la motivación y también calidad del servicio como convergentes, es decir que tengan interrelación.

Ahora bien, entre las limitaciones de la presente fue desarrollarla en tiempos de pandemia en el cual trajo dificultades en su aplicación por ser de forma virtual, entendiéndose que si fueran tiempos distintos se podría contar con una muestra grande y por ende resultados más precisos.

La falta de conectividad también fue determinante para no ampliar la cantidad de evaluados, además de ser una zona de poca conectividad para recibir información a las que en otras regiones cuentan, pero pese a lo antes mencionado se realizó el estudio correctamente y utilizando los recursos a la mano.

Finalmente se espera que sirva como un estudio precedente para futuros estudios que se contrastaran en situaciones distintas que sería una medida bastante interesante para la ciencia y la comparación con la respuesta del personal a esos factores.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA

Si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral ($r = .595$), presentando una relación alta y significativa, afirmando la hipótesis, es decir que, si en el centro de labores se practica de manera continua la capacitación, mejorará los resultados, ya que están en constante aprendizaje, permitiendo que innoven y utilicen los recursos adecuadamente.

SEGUNDA

No existe relación entre la capacitación y capacidad cognitiva ($r = .171$) no es significativa, por tanto, se niega la hipótesis, vale decir que los trabajadores de la institución consideran como relativo el hecho de que la capacitación mida sus conocimientos sobre el área en específico, por lo que se entiende que se consideran como autosuficientes.

TERCERA

Existe relación moderada entre la capacitación y capacidad afectiva ($r = .476$), es así que se afirma la hipótesis, debido a que, si hay un buen clima laboral donde exista la amistad respeto y aceptación de manera adecuada en su centro trabajo y/o área de trabajo mejora satisfactoriamente su desempeño al saber que, cada vez que realicen las cosas bien, serán premiados, provocando en ellos interés por conseguir esa meta, el mismo que a la empresa le garantiza el éxito.

CUARTA

No existe relación entre la capacitación y capacidad psicomotora ($r= .319$), su significancia también supera lo esperado, negando la hipótesis, por consiguiente, para ellos la capacitación no hará que despierte el lado creativo a través del movimiento, pero esta puede ser determinante para que se exprese, permitiéndole desenvolverse en el ambiente cómodamente.

QUINTA

Si existe relación entre capacitación y motivación profesional ($r= .629$) siendo correlación alta, por ende, se afirma la hipótesis, sin lugar a dudas la parte emocional juega un papel muy importante porque no solo es exigir sino también poder llegar a las personas brindando ánimo, aliento, porque es lo mejor para mantener una relación armoniosa con el equipo.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA

Seguir realizando investigaciones para ampliar las referencias de las variables como antecedentes y profundicen las variables, según los resultados obtenidos se recomienda que la capacitación sea programada de acuerdo a los hallazgos y los resultados mejorarán con cada capacitación, ya sea por la transmisión de instrucciones técnicas nuevos o por simple hecho de instituir al personal con argumentos de desarrollo propio, en cualquiera de los temas, los resultados mejorarán significativamente.

SEGUNDA

Al director de la institución, a implementar de forma regular capacitaciones para la mejora tanto institucional como individual, programar actividades de capacitación de forma mensual en sesiones cortas y por lo menos una programación trimestral en temas técnico-profesionales, para conservar un desarrollo invariable en el desempeño laboral.

TERCERA

Utilizar otros cuestionarios para medir las variables y ver su comportamiento en una determinada muestra, por lo que se recomienda implementar los manuales de capacitación en base a prioridades técnicas para lograr excelentes efectos, de esa manera la medición de desempeño debe efectuarse con un lapso no mayor a seis meses para adquirir resultados ventajosos en la planificación formativa del servidor.

CUARTA

Implementar las variables de calidad de servicio, motivación y productividad como estudios convergentes en futuras investigaciones, por ende, para que logre ser aprovechado en un principio y reformado con los elementos obtenidos de la práctica y la mejora continua inherente del área de trabajo que realiza cotidianamente.

REFERENCIAS

- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento* (segunda edición). Editorial Universitaria URP
- Álvarez Indacochea, B., Alfonso Porraspita, D., & Indacochea Ganchozo, B. (2018). El desempeño laboral. *Didáctica y Educación*, 9(2). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6596591.pdf>.
- Amador, N., Aguirre, M., Anguiano, N., & Guízar, J. (2018). *Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales*. *Nova scientia*, 20(21). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-07052018000200423&script=sci_arttext
- American Psychological Association. (2019). *Publication Manual of the American Psychological Association* (6th Ed.). Author.
- Anastasi, A., & Urbina, S. (2000). *Tests psicológicos*. Pearson Educación.
- Basantes, R., Byron, A y Remache, R. (2021). *La Gestión de administración del talento humano y el desempeño laboral en industrias Alvarado*.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*, Pearson Educación de Colombia (3era ed., pp. 145), <https://abacoenred.com/wpcontent/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias2012-pdf.pdf>
- Bologna, E. (2013). *Estadística para Psicología y Educación*. https://www.academia.edu/27629330/Estadistica_Para_Psicologia_y_Educacion_1ed_Bologna
- Cabrera, J. (2009). *¿Porque es importante la capacitacion?* El cid editor
- Chiavenato I. (2002). *Gestión del talento humano*. Mc Graw Hill.

- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2da ed.). Lawrence Erlbaum Associated
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2018) Código Nacional de Integridad Científica. https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/codigo_integr/codigo_nacional_integridad_cientifica.pdf
- Davis, K. y Newstrom, J. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Editorial McGraw Hill.
- Deloitte. (2017). *Tendencias Globales en Capital Humano 2017*. University Press: https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/humancapital/estudios/170228-DUP_Global-Tendencias-CapitalHumano_2017.pdf
- Díaz (2020). Capacitación y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41458>
- Díaz, A. (2014). Importancia de la capacitación de personal. goo.gl/kVm5hs
- Díaz, C. & Celis, J. (2011). La formación para el trabajo en la educación media en Colombia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 1 (9), pp. 371 - 380
- EJE21. (14 de Diciembre de 2019). *Cómo evaluar el desempeño laboral de un empleado*. EJE 21: <https://www.eje21.com.co/2019/12/como-evaluar-el-desempeno-laboralde-un-empleado/>
- Fernández, B. (2010). *Las organizaciones. Comportamiento, Estructura, Procesos*. (Décima Edición). Editorial Mc Graw Hill Interamericana
- Franco, C. (2010). La capacitación, una inversión necesaria y estratégica. Obtenido de *Tendencias 21*: http://www.tendencias21.net/La-capacitacion-una-inversion-necesaria-yestrategica_a4317.html

- Garza, E. (2000). Problemas clásicos y actuales de la crisis del trabajo. Clacso. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20101102085819/1garza.pdf>
- Gibson, J., Caldeira, G. y Spence, L. (2003). Medición de actitudes hacia la corte suprema de los Estados Unidos. *American journal of political Science*. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1540-5907.00025>
- Gonzales, Y., Cereceda, Y. (2020). Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo. *Avances*, 22(4), 536-551. <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/568/1631>
- Gore, E. (2010). *Capacitación y teorías de aprendizaje*. goo.gl/HzP9Z8
- Gore, E., & Vazquez, M. (2010). Una introducción a la formación en el trabajo: hacer visible lo invisible. México: S.L. Fondo de la cultura económica de España.
- Grados, J. (2009). Capacitación y desarrollo de personal. Trillas.
- Guglielmetti, P. (2002). La gestión de la capacitación en las organizaciones, Pautas. Metodológicas. Ministerio de Salud de Lima.
- Guillén, O. & Valderrama, S. (2015). *Guía para elaborar la tesis universitaria*. Ando educando S.A.C
- Hellriegel, D., Slocum, J. y Woodman, R. (1998). *Comportamiento Organizacional*. Editorial International Thomson Editores.
- Hernández, S. Fernández, C. Y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 4ª. Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Huertas, M. (2016). *Capacitación y desempeño laboral según el personal administrativo del Ministerio de Cultura*, Lima 2016. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15289>
- Indigoven, C. (2016). Programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de personal del Hospital Nacional Hipólito

Unanue del distrito el Agustino, 2016.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/17322>

Intriago, P. y Macías, C. (2021). Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en el rendimiento de los servidores públicos del gobierno autónomo descentralizado del cantón Sucre. Espammfl.
<http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1456>

Lescano (2016). Gestión de capacitación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de salud Túpac Amaru, 2015.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/8294>

Martínez, E. y Martínez, F. (2009). Capacitación por Competencia.
http://www.sence.cl/601/articles-5675_archivo_01.pdf

Martins, I. (2009). En prensa desarrollo y motivación en el análisis infantil en el contexto escolar. Paidós

Mondragón, M. (2014). Uso de correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8(1).
https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA

Mondy, R. W. & Noe, R. M. (2005). Administración de recursos humanos (9a ed.). Pearson Educación.

Nieto, B. (2012). La gestión en la institución pública. Oficina de apoyo de la administración de las entidades públicas, Lima, Perú: Impresiones kinkos impresores SAC.

Parra, M. (2000). Evaluación del desempeño y gestión de recursos humanos. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/>

Peña, H. (2018). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. Revista Científic.

- https://www.researchgate.net/publication/329019391_Motivacion_Laboral_Elemento_Fundamental_en_el_Exito_Organizacional
- Pinto, Y., Villar, I. y Galvez, M. (2021). La capacitación y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Hipólito Unánue de Tacna. <http://revista.hospitaltacna.gob.pe/index.php/revista2018/article/view/164>
- Ponce, L. y Gómez, S. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. Dominio de las ciencias. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1851>
- Rengifo, R. (2017). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16316>
- Rodriguez, M. (2010). *Administración de la capacitación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral (Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango)*. Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Salas, R., Diaz, L., & Perez, G. (2012). *Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. Educación Médica Superior*.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista*. Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Solaas, H. (2016). *Que significan educación, capacitación y entrenamiento. Foro de profesionales latinoamericanos de seguridad, 1*.
- Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (1996). *Administración*. Editorial Pearson.

- Supo, J. (2014). *Como probar una hipótesis. El ritual de la significancia estadística*.
<https://medicinainternaaldia.files.wordpress.com/2014/04/libro-cc3b3moprobar-una-hipc3b2tesis-dr-josc3a9-supos.pdf>
- Tan, H. W. y G. Batra (1995), "Enterprise Training in Developing Countries", PSD Occasional Paper N° 9, Banco Mundial.
- Tomás, J. (2009). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. Editorial Bellaterra.

ANEXOS

Anexo1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E ITEMS		MÉTODO
	General	General	Variable 1: Capacitación		
	Existe relación entre la capacitación y desempeño laboral en trabajadores de la Red de Salud Puquio, 2021.	Determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral en trabajadores de la Red de Salud Puquio, 2021.	Dimensiones Necesidades de capacitación	Ítems	Diseño: No experimental y transversal Tipo: Descriptivo-correlacional.
			Plan de desarrollo de las personas	1 al 30	
			Acciones de capacitación		
	Específicos	Específicos	Variable 2: Desempeño laboral		POBLACIÓN CENSAL
¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral en trabajadores de la Red de Salud Puquio-2021?	Existe relación entre la capacitación y la capacidad cognitiva.	Determinar la relación que existe entre la capacitación y la capacidad cognitiva.	Dimensiones	Ítems	N= 30 Instrumentos
	Existe relación entre la capacitación y la capacidad afectiva.	Determinar la relación que existe entre la capacitación y la capacidad afectiva.	Capacidad cognitiva		
	Existe relación entre la capacitación y la capacidad psicomotora.	Determinar la relación que existe entre la capacitación y la capacidad psicomotora.	Capacidad afectiva		Cuestionario de capacitación
	Existe relación entre la capacitación y la motivación profesional en trabajadores de la Red de Salud Puquio, 2021.	Determinar la relación que existe entre la capacitación y la motivación profesional en trabajadores de la Red de Salud Puquio, 2021.	Capacidad psicomotora	1 al 30	Cuestionario de desempeño laboral
			Motivación profesional.		

Anexo 2: Operacionalización de variables

Operacionalización de la variable capacitación

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Capacitación	La capacitación es brindar afirmación que responde a inquietudes, necesidades que presenta una determinada empresa para la mejora de su rendimiento en el centro de trabajo (Rengifo, 2017).	Para la capacitación será medida a través de la sumatoria de los puntajes acumulados en la encuesta.	Necesidades de capacitación	Habilidades y destrezas Personas que acceden a la capacitación	1,2,3,4,5,6.7.8.9.10	Ordinal: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado: 30-70 Regular: 71-110 Adecuado: 111-150
			Plan de desarrollo de las personas	Presupuestos Aprendizajes para el logro de metas	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20		
			Acciones de capacitación	Cursos Horas de capacitación	21.22.23.24,25,26,27,28,29,30		

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Desempeño laboral	Sobre el desempeño menciona que el cumplir con las actividades implica un ato de responsabilidad con la finalidad de cumplir con el mismo y tener un buen rendimiento (Rengifo, 2017).	Al sumar las puntuaciones de la escala de desempeño laboral se podrán obtener el puntaje.	Capacidad cognitiva	Atención al público Resolución de problemas Función asistencial	1,2,3,4,5,6	Ordinal: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo: 30-70 Medio: 71-110 Alto: 111-150
			Capacidad afectiva	Nivel de comunicación Nivel de empatía Respeto y responsabilidad	7.8.9.10,11		
			Capacidad psicomotora	Habilidades y perspectivas Especialización en la práctica Funcionalidad operativa	12,13,14,15,16,17		
			Motivación profesional	Motivación intrínseca Motivación extrínseca Trabajo en si	18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30		

Anexo 3: Instrumentos

Cuestionario de la variable capacitación elaborado por (Rengifo, 2017)

Instrucciones:

El presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la Capacitación, agradeceré seleccionar la opción y marcar con una "X" dentro del recuadro, según su criterio. Sus respuestas, serán de carácter ANÓNIMO y su procesamiento reservado, por lo que se solicita sinceridad al marcar todas las respuestas.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORIA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

N	ÍTEMS	Escala				
		S (5)	CS (4)	AV (3)	CN (2)	N (1)
	DIMENSION 1: Necesidades de Capacitación					
1	Considera Ud. que sus habilidades y destrezas son tomadas en cuenta en las decisiones de la Institución					
2	Considera Ud. que su jefe coordina con usted sus requerimientos de capacitación					
3	Considera Ud. que los Directivos conocen las habilidades y destrezas de los trabajadores					
4	Considera Ud. que para lograr sus metas profesionales requiere capacitación especializada					
5	Considera Ud. que la necesidad de capacitación identificadas por usted mejoraría su desempeño					
6	Considera Ud. que los trabajadores deben participar en la planificación de las capacitaciones					

7	Considera Ud. que un trabajador capacitado realizará mejor sus tareas asignadas.					
8	Considera Ud. Que los colaboradores requieran de solicitar capacitaciones					
9	Considera Ud. Que la administración no quiera capacitar a sus colaboradores					
10	Considera Ud. Que no todo el personal está siendo capacitado eficientemente por no ser cas					
	DIMENSION 2: Plan de Desarrollo de las Personas					
11	Considera Ud. que el Plan de desarrollo de las personas de la institución refleja necesidades de capacitación					
12	Considera Ud. que la programación del plan de capacitaciones es adecuada en fechas, lugar y costos					
13	Considera Ud. que recibe información a través de medios formales (memorándum, comunicados, etc.)					
14	Considera Ud. que la comunicación recibida por sus jefes es clara y llega oportunamente a usted					
15	Considera Ud. que recibe usted información del plan de desarrollo de las personas.					
16	Considera Ud. que la entidad cuenta con un plan de desarrollo profesional para sus Colaboradores					
17	Considera Ud. que las capacitaciones recibidas mejoran su calidad profesional					
18	Considera Ud. Que hace falta de presupuesto para realizar capacitaciones al colaborador					
19	Considera Ud. Que no se destina parte del presupuesto a capacitaciones constantes en la OEFA					
	DIMENSIÓN 3: Acciones de capacitación					
20	Considera Ud. que los programas de capacitación contribuirán a perfeccionar su desempeño					
21	Considera Ud. que el buen cumplimiento de su labor, es consecuencia de su preocupación por actualizarse permanentemente					
22	Considera Ud. que sus compañeros se benefician con más capacitaciones que usted					
23	Considera Ud. que la institución se preocupa por realizar actividades de capacitación de Calidad					
24	Considera Ud. que la infraestructura donde se imparten las acciones de capacitación son adecuadas.					

25	Considera Ud. que las instituciones que ofrecen las capacitaciones son de primer nivel.					
26	Considera Ud. Que el personal requiere de horas de capacitación en instituciones particulares					
27	Considera Ud. Que hay convenios con instituciones para llevar cursos que ayuden al rendimiento del trabajador					
28	Considera Ud. Que solo se requiere de pocas horas de capacitación para los colaboradores					
29	Considera Ud. Que no hay cursos adecuados para capacitarse					
30	Considera Ud. Que la administración proporciona cursos eficientes para poder capacitarse dentro de la institución					

**Cuestionario de la variable desempeño
laboral elaborado por (Rengifo, 2017)**

Instrucciones:

El presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre el Desempeño laboral, agradeceré seleccionar la opción y marcar con una "X" dentro del recuadro, según su criterio. Sus respuestas, serán de carácter ANÓNIMO y su procesamiento reservado, por lo que se solicita sinceridad al marcar todas las respuestas.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORIA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1



N	ÍTEMS	ESCALA				
		S (5)	CS (4)	AV (3)	CN (2)	N (1)
	DIMENSIÓN 1: Capacidad cognitiva					
1	Considera Ud. que los conocimientos de los trabajadores son satisfactorios					
2	Considera Ud. que los conocimientos técnicos son competencias exigidas para el cargo.					
3	Considera Ud. que existen trabajadores que deben ser capacitados en temas específicos.					
4	Considera Ud. que los trabajadores cuentan con amplia experiencia en los cargos que tienen asignados					
5	Considera Ud. que se evidencia experiencia en el puesto de trabajo de los funcionarios.					
6	Considera Ud. que la entidad ha programado cursos que permiten mejorar el desempeño de los trabajadores.					

	DIMENSIÓN 2: Capacidad afectiva					
7	Considera Ud. que existen trabajadores que no deberían estar laborando por desempeño deficiente					
8	Considera Ud. que el desempeño de los trabajadores no refleja productividad.					
9	Considera Ud. que los trabajadores buscan lograr productividad en su desempeño.					
10	Considera Ud. que el desempeño de los trabajadores refleja su grado de identidad institucional					
11	Considera Ud. que los trabajadores se preocupan por cumplir los valores institucionales					
	DIMENSIÓN 3: Capacidad psicomotora					
12	Considera Ud. que los niveles jerárquicos requieren capacitación.					
13	Considera Ud. que las buenas relaciones funcionales favorecen a la institución					
14	Considera Ud. que la ausencia de relaciones laborales óptimas pone en riesgo el desempeño de los trabajadores					
15	Considera Ud. que la dinámica interna permite fortalecer el desempeño laboral					
16	Considera Ud. que los trabajadores bien capacitados superan las metas previstas.					
17	Considera Ud. que en el desempeño laboral de los trabajadores se aprecia sus competencias personales y profesionales con la institución.					
	DIMENSIÓN 4 Motivación profesional					
18	Considera Ud. que los trabajadores reciben estímulos para mejorar su desempeño laboral					
19	Considera Ud. que las capacitaciones recibidas son estimulantes para el desempeño laboral de los trabajadores.					
20	Considera Ud. que los trabajadores son deficientes en su desempeño por falta de una jerarquía de estímulos laborales.					
21	Considera Ud. que la institución debe mejorar la calidad de estímulos que permita fortalecer el desempeño laboral de sus trabajadores.					
22	Considera Ud. que los trabajadores cuentan con adecuada motivación intrínseca que les impulse a realizar eficientemente su trabajo.					
23	Considera Ud. Que la motivación intrínseca del personal no se manifiesta por falta de no rendir en sus labores					
24	Considera Ud. Que la administración cumple con motivar de manera eficiente al personal					
25	Considera Ud. Que existen recompensas satisfactorias por el buen desempeño de los trabajadores					

26	Considera Ud. Que es calificado de manera oportuna para resolver problemas y ser premiado por este hecho					
27	Considera Ud. Que los logros en su área son parte de su motivación extrínseca					
28	Considera Ud. Que no pudo lograr los objetivos debido a falta de motivación extrínseca					
29	Considera Ud. Que la institución no cuenta con desarrollar la motivación del personal					
30	Considera Ud. que hay colaboradores que no cuentan con motivación para el desempeño de sus actividades dentro de la institución					

Anexo 4: Formulario virtual para la recolección de datos

Capacitación y desempeño laboral en la Red de Salud Puquio - Ayacucho, 2021

 jhorleny25@gmail.com (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#) 

Consentimiento informado

Te invito a participar de mi investigación voluntariamente, donde te garantizo tu anonimato ya que será usado para fines netamente académicos, por lo que te pido respuestas con total sinceridad.

Acepto participar voluntariamente

Si

[Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

Enlace del formulario:

<https://forms.gle/a7EtqncgLYdU4fDe8>

Anexo 5: Ficha sociodemográfica

Datos sociodemográficos

Edad *

Tu respuesta

Sexo *

Femenino

Masculino

Años de servicio en la institución *

Tu respuesta

Cargo *

Tu respuesta

Anexo 6: Cartas de presentación a la institución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 08 de noviembre de 2021

Carta P. 798-2021-UCV-EPG-SP

LICENCIADO EN ENFERMERIA
YDNY CRISOSTOMO PAQUIYAURI
DIRECTOR EJECUTIVO
RED DE SALUD PUQUIO



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CONTRERAS RAMIREZ, ZINNIA ORIELY**; identificado(a) con DNI/CE N° 21443687 y código de matrícula N° 7002541194; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

CAPACITACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD PUQUIO AYACUCHO 2021

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Puquio, 29 de Diciembre del 2021.

OFICIO N° 0627-2021- GRA-DG-DIRESA-JESSA-PI/ DE.

Señor (a):

RUTH ANGELICA CHICANA BECERRA

Coordinadora General de Programas de Postgrado Semipresenciales
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

CIUDAD.

De mi mayor Consideración:

Es grato dirigirme a Usted, y darle a conocer que habiendo decepcionado la Carta P. 798-2021-UCV-EPG-SP, de fecha 08 de noviembre de 2021, en la que solicita facilitar el acceso a vuestra estudiante **CONTRERAS RAMIREZ, ZINNIA ORIELY**, con DNI N° 21443687 y código de matrícula N° 7002541194, estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA semestre 2021-II, la misma que está desarrollando el trabajo de Investigación (Tesis) Titulado:

CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD PUQUIO AYACUCHO 2021

En ese entendido mi despacho no tiene inconvenientes en apoyar a que se realicen trabajos de investigación por lo que dispongo que se le dé las facilidades que estime pertinente y proceda a la recopilación de la información que estime conveniente, así como **SE AUTORIZA** a que pueda utilizar el nombre de la Institución.

Aprovecho la oportunidad para manifestarle las muestras de mi consideración.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
U.E. 402 SALUD SUR AYACUCHO


Mg. Tony Cristóbal Paquiyauri
C.E.N. N° 53213
DIRECTOR EJECUTIVO

Nuevo Reg. Documento: 03262484

Nuevo Reg. Expediente: 02649253

c.c. Archivo.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20452222419		
Red de Salud Puquio - Ayacucho			
Nombre del Titular o Representante legal: Lic en Enf. Yoni Crisóstomo Paquiyauri			
Nombres	y	Apellidos	DNI:
Yoni Crisóstomo Paquiyauri			

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Capacitación y Desempeño Laboral en trabajadores de la Red de Salud Puquio Ayacucho 2021	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Zinnia Oriely Contreras Ramírez	21443687

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

Anexo 7: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr:

Con el debido respeto, me presento a usted, mi nombre es **Zinnia Oriely Contreras Ramírez** estudiante en Maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **“CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD PUQUIO, AYACUCHO, 2021”** y para ello quisiera contar con su importante colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas: **Cuestionario de capacitación y cuestionario de desempeño laboral**. De aceptar participar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas, se explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Zinnia Oriely Contreras Ramírez

ESTUDIANTE DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

De haber sido informado y estar de acuerdo, por favor rellene la siguiente parte.

Yo, acepto aportar en la investigación sobre **“CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD PUQUIO, AYACUCHO, 2021”** de la señorita **Zinnia Oriely Contreras Ramírez**, habiendo informado mi participación de forma voluntaria.

Día: / /

Firma

Anexo 8: Escaneo de criterio de los jueces



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. : Rejas de la Peña, Aldo Fernando

DNI: 43246299

Especialidad del validador: **Docente Metodólogo**

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.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 02 de diciembre del del 2021.

Aldo Fernando Rejas de la Peña
DNI 43246299
Magister en Psicología Educativa
Docente de Metodología

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Encontramos suficiencia en todos los ítems planteados

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

Apellidos y nombres del juez validador: Magister.: Jorge Blanco Frías DNI: 0 9 5 4 1 2 4 0

Especialidad del validador: Docente Metodólogo

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.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

18 de diciembre de 2021



Firma del Experto Informante

Anexo 9: Resultados complementarios

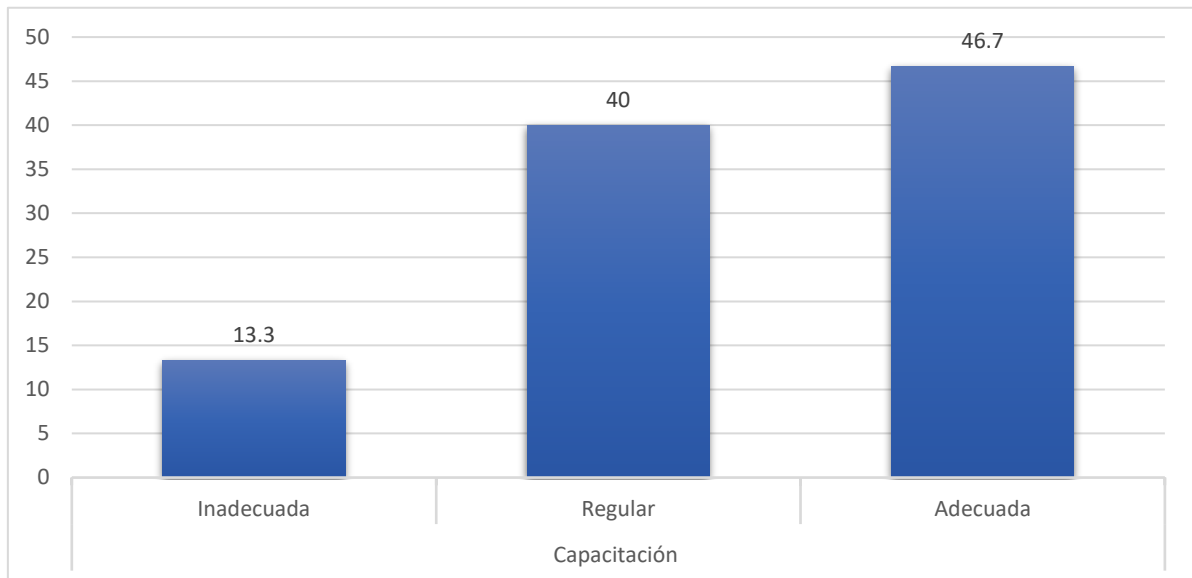


Figura 1: Niveles sobre la capacitación

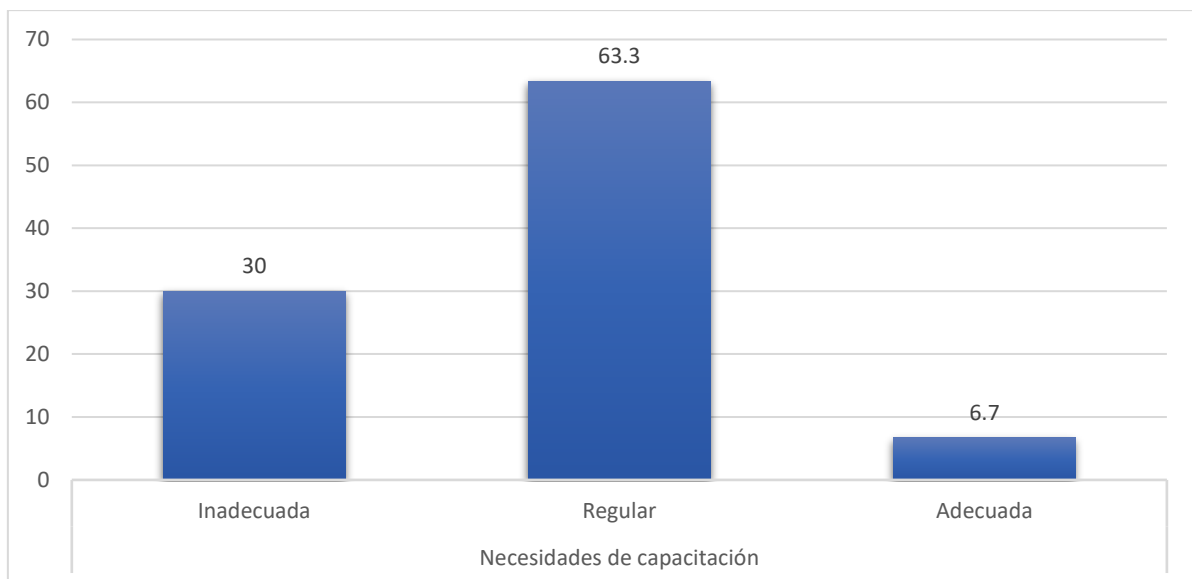


Figura 2: Niveles sobre necesidades de capacitación

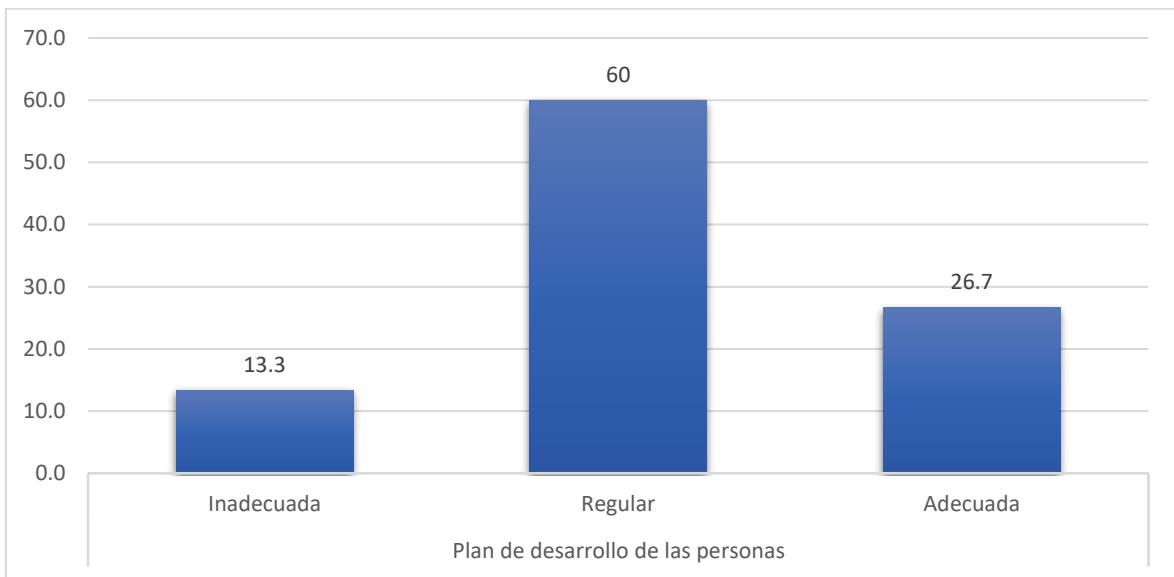


Figura 3: Niveles sobre plan de desarrollo de las personas

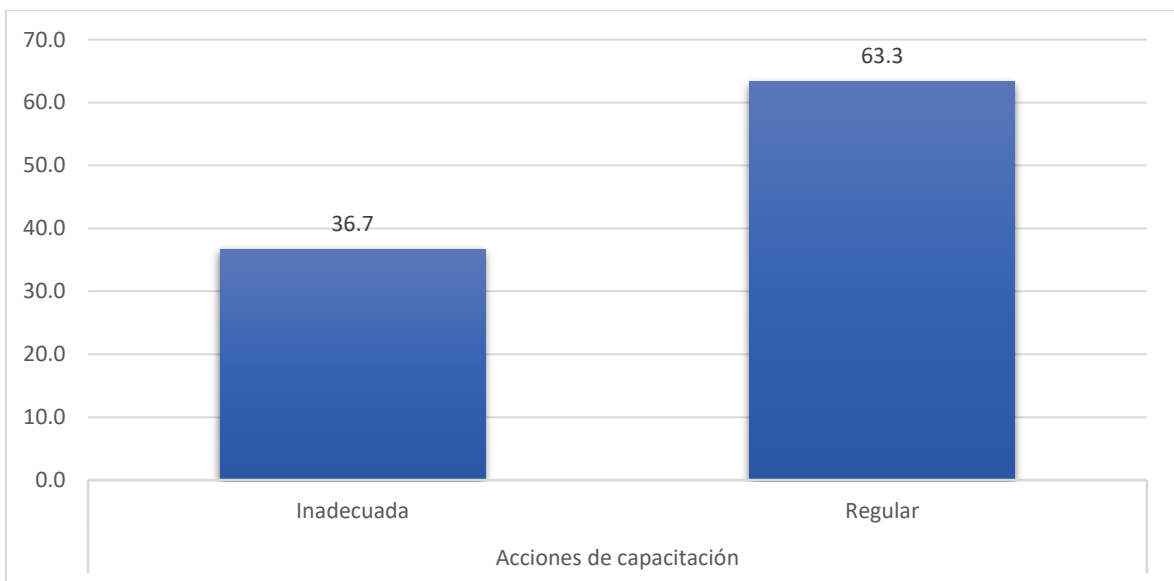


Figura 4: Niveles sobre acciones de capacitación

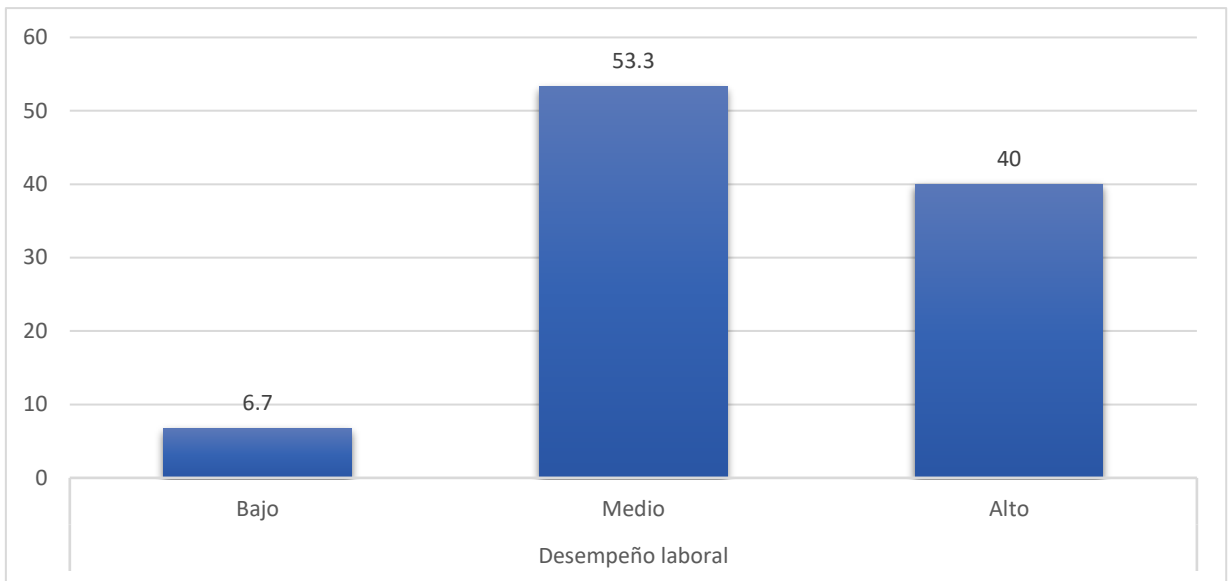


Figura 5: Niveles sobre el desempeño laboral

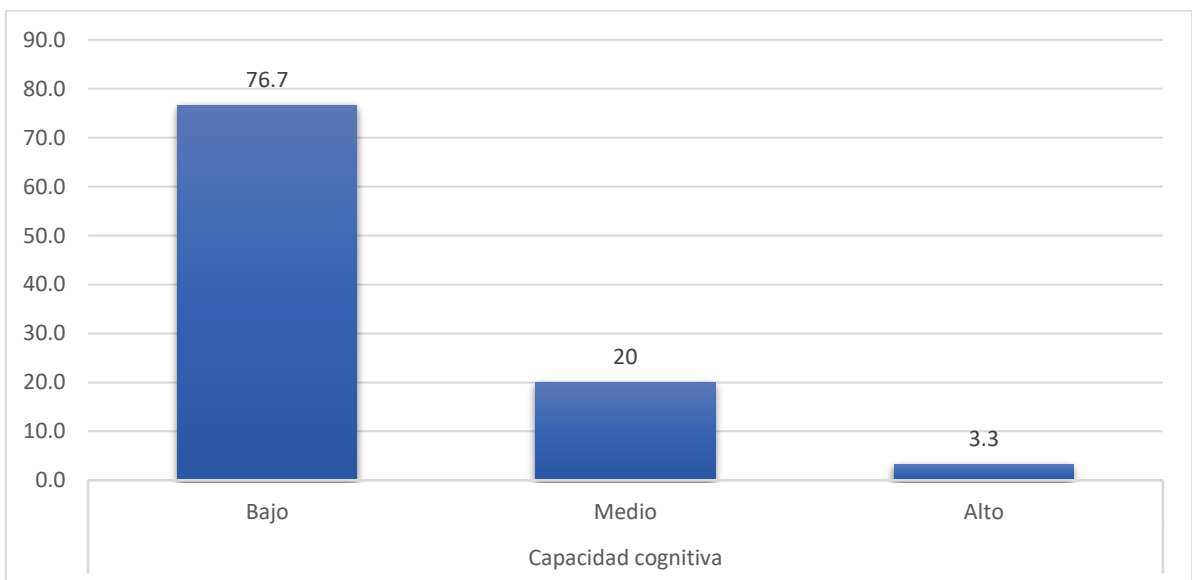


Figura 6: Niveles sobre capacidad cognitiva

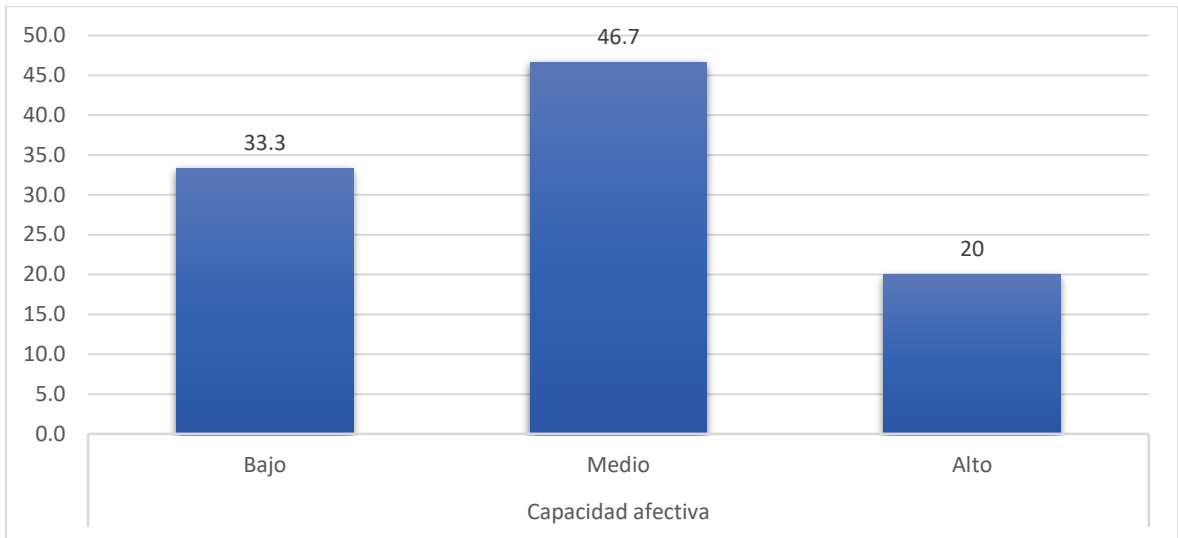


Figura 7: Niveles sobre capacidad afectiva

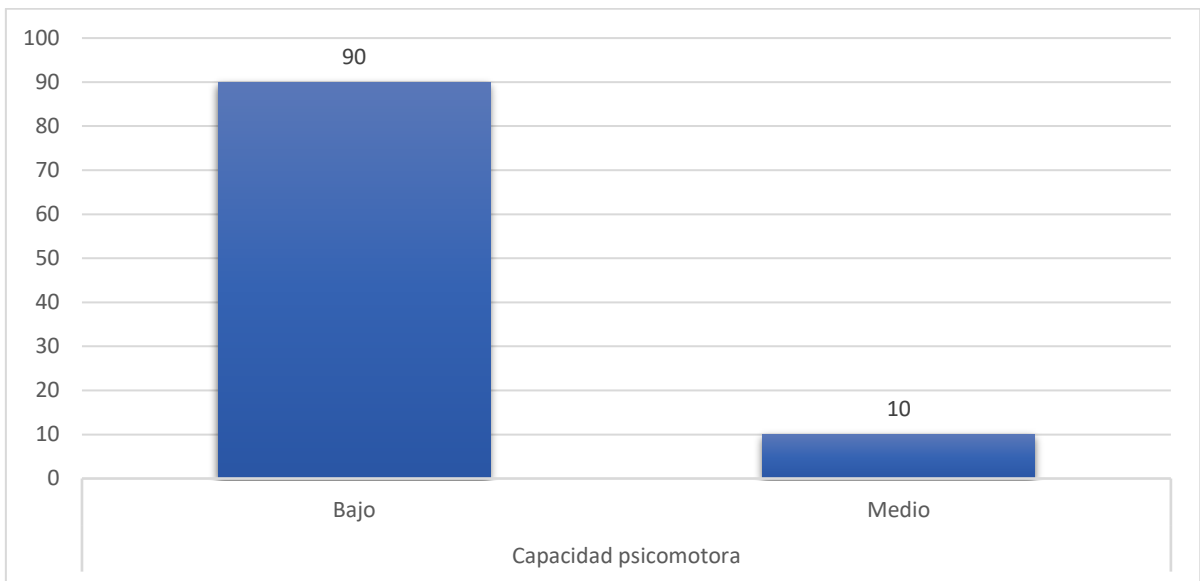


Figura 8: Niveles sobre capacidad psicomotora

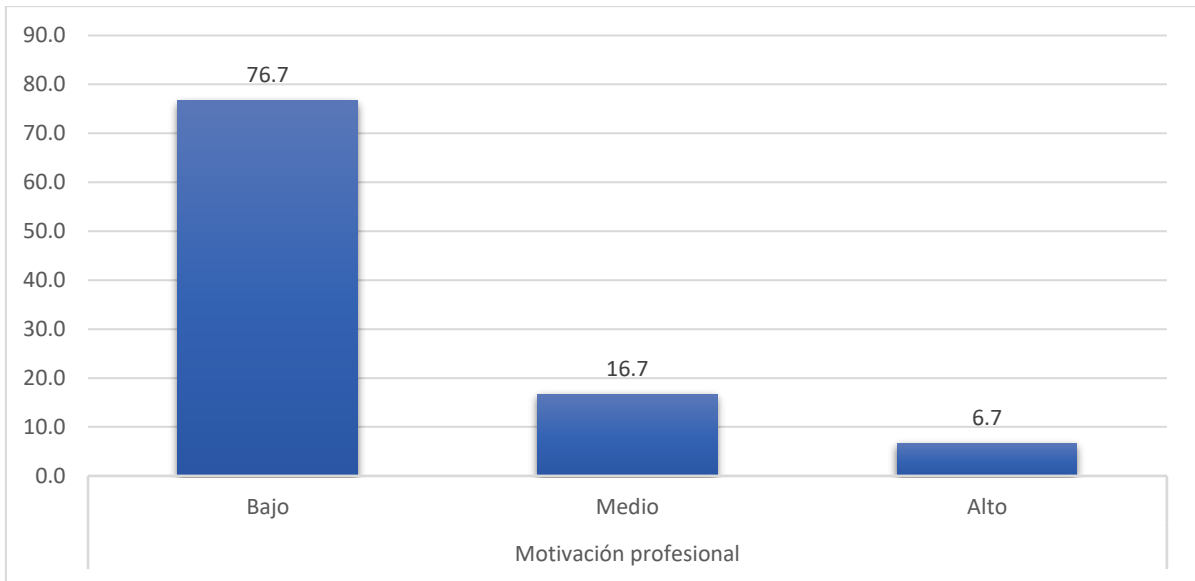


Figura 9: Niveles sobre motivación profesional